

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦИИ,
МЕТРОЛОГИИ И ИСПЫТАНИЙ В СТАВРОПОЛЬСКОМ КРАЕ,
РЕСПУБЛИКЕ ИНГУШЕТИЯ И КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ
РЕСПУБЛИКЕ»
(ФБУ «Северо-Кавказский ЦСМ»)**



УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

ОС ФБУ «Северо-Кавказский ЦСМ»

Т.А. Свиридова

« 05 » 2023 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

ПОЛОЖЕНИЕ

ПО РАБОТЕ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

**г. Ставрополь
2023 г.**

Предисловие

- 1. Разработчик - менеджер по качеству ОС ФБУ «Северо-Кавказский ЦСМ»**
- 2. Утверждено и введено в действие распоряжением руководителя ОС
от 27.03.2023 г. № 3**
- 3. Разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012,
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017**
- 4. Впервые**

1. Назначение положения

Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения работ по рассмотрению жалоб и апелляций в органе по сертификации ФБУ «Северо-Кавказский ЦСМ».

Положение разработано с учетом требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 и Критериев аккредитации ОС, утвержденных Приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 г. № 707, требований Руководства по системе менеджмента ОС.

2. Общие положения

2.1 При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами выполнения работ по подтверждению соответствия и сертификации систем менеджмента, выполненных Органом по сертификации, заявитель имеет право направить в ОС жалобу или апелляцию.

2.2 Жалобой считается выражение заявителем неудовлетворенности деятельностью ОС по подтверждению соответствия и сертификации систем менеджмента со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

2.3 Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия и сертификации систем менеджмента о пересмотре решения, принятого ОС в отношении объекта.

3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1 Заявителем может быть любое лицо/организация, участвующие в процессе подтверждения соответствия и сертификации систем менеджмента или заинтересованное в результатах подтверждения соответствия и сертификации систем менеджмента, проводимого ОС, а также лицо/организация, получившее сертификат соответствия.

3.2 Заявитель подает жалобу непосредственно на имя руководителя ОС в которой:

- a) излагается предмет жалобы или претензии;
- b) определяются потенциальные стороны - участники конфликта;
- c) описывается участие Заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в ОС;
- d) предлагается решение (в случае необходимости).

3.3 Жалоба подается Заявителем в письменной форме с его подписью. Жалоба может направляться по почте, электронной почте, факсу или вручается лично.

3.4 ОС должен подтвердить получение официальной жалобы. Жалоба, поступившая в ОС регистрируется начальником сектора делопроизводства и архива в отделе кадров ФБУ «Северо-Кавказский ЦСМ» в «Журнале регистрации входящей корреспонденции» и передается руководителю ОС.

При получении жалобы ОС должен подтвердить, имеет ли она отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и, если имеет, принять ее к рассмотрению.

3.5 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решения по жалобе в ОС не носят дискриминационный характер по отношению к подателю жалобы и соответствуют требованиям конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и её предмету.

Анонимные жалобы Органом по сертификации не рассматриваются, но могут быть использованы как информационные источники аналитического характера в интересах совершенствования его системы менеджмента качества.

3.6 ОС в установленный срок должен передать сертифицированному заявителю, относящуюся к нему жалобу.

3.7 Руководитель ОС вправе по собственному усмотрению выбрать способ предварительного рассмотрения жалобы. Он может поручить рассмотрение жалобы компетентному сотруднику ОС или рассмотреть её лично.

Если жалоба подлежат рассмотрению компетентным сотрудником ОС, он не должен иметь непосредственного отношения к предмету жалобы, а также быть заинтересованной стороной.

3.8 Руководитель ОС имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям по существу. Отказ должен быть в письменном виде, объяснять причину отказа.

3.9 Жалоба Заявителя должна быть рассмотрена в ОС в течение срока, не превышающего 30 дней. Отсчет времени начинается с момента регистрации жалобы. Не позднее этого срока руководитель ОС обязан вынести решение по жалобе и уведомить о нем Заявителя и заинтересованные стороны.

3.10 ОС несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение, а также за все решения, принятые на всех уровнях задействованных в процессе рассмотрения жалобы.

3.11 Решение об удовлетворении жалобы принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по подтверждению соответствия продукции/услуг и сертификации систем менеджмента

3.12 Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги или работал с ним, не может использоваться ОС для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

3.13 Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству ОС в двух экземплярах и направляется Заявителю в письменном виде в течение 1 месяца с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Ответ должен быть подписан руководителем ОС и содержать:

- а) информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции;
- б) информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- с) запрос о согласии Заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

3.14 В случае, если Заявитель соглашается с предложенными мероприятиями и ответ от него не поступил в течение двух недель с момента отправки соответствующего письма (факса, E-mail), жалоба закрывается.

3.15 В случае несогласия с решением ОС по жалобе, Заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию.

3.16 Информация о выполнении корректирующих и предупреждающих действий также направляется заявителю. Срок - не позднее 2-х недель с момента из выполнения.

3.17. Записи, касающиеся работы с жалобами, ведутся в журнале установленной формы (приложение №1)

3.18 ОС принимает любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы. Результативность предпринятых корректирующих действий проверяется в ОС в ходе внутренних аудитов СМ.

3.19 ОС совместно с заявителем и предъявителем жалобы определяет, необходимо ли и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

4. Порядок рассмотрения апелляций

4.1 В случае, если жалоба подана Заявителем по принятому решению при проведении работ по подтверждению соответствия и сертификации систем менеджмента, то она рассматривается как апелляция.

Апелляция подаётся в ОС по почте, факсу, на его электронный адрес в письменном виде не позднее, чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым апеллиант не согласен.

4.2 Процесс рассмотрения апелляции включает следующие элементы и методы:

- а) схема процесса получения, признания, обоснованности и исследования апелляции, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;
- б) сопровождение и регистрация апелляций, включая действия, предпринимаемые для принятия решений по апелляциям;

с) обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

4.3 Регистрацию апелляций осуществляет начальник сектора делопроизводства и архива в отделе кадров ФБУ «Северо-Кавказский ЦСМ» в «Журнале регистрации входящей корреспонденции» и передается руководителю ОС.

В дальнейшем апелляция направляется руководителем ОС председателю апелляционной комиссии для рассмотрения.

4.4 ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций, включая сбор и проверку все информации, необходимой для признания обоснованности поданной апелляции.

4.5 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решения по апелляциям в ОС не носят дискриминационный характер по отношению к подателю апелляции.

4.6 Вопрос о рассмотрении апелляции входит в компетенцию апелляционной комиссии ОС.

Состав апелляционной комиссии и сроки работы устанавливаются для каждого случая.

4.7 Апелляционная комиссия функционирует периодически по мере необходимости и осуществляет следующие функции:

- рассмотрение апелляций по результатам работы ОС ФБУ «Северо-Кавказский ЦСМ»;
- информирование организации, предъявившей апелляцию к работе ОС, об итогах рассмотрения апелляции.

4.8 Председатель комиссии информирует состав комиссии о поступлении апелляции и назначает дату заседания апелляционной комиссии для ее рассмотрения.

4.9 Первоначальный ответ отправляется апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

4.10. Результатом работы апелляционной комиссии является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

При рассмотрении вопросов по апелляции присутствуют только члены комиссии. Решение принимается простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляется протоколом заседания в произвольной форме.

4.11 Апелляционная комиссия обязана официально уведомить заявителя апелляции об окончании процесса рассмотрения апелляции и о своем решении. На основании протокола заседания председателем апелляционной

комиссии оформляется в течение 15 рабочих дней решение комиссии по апелляции, которое направляется апеллянту в письменном виде, не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

4.12 Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апелланта, оно считается принятым.

4.13 В случае несогласия с решением апелляционной комиссии органа по сертификации заинтересованная сторона может обратиться в вышестоящие инстанции. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

4.14. Записи, касающиеся работы по апелляциям, ведутся в журнале установленной формы (приложение №1)

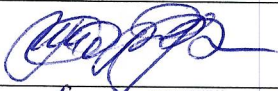

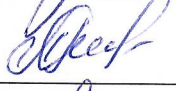

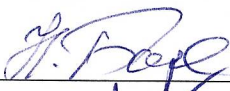



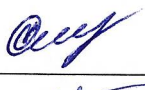
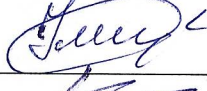
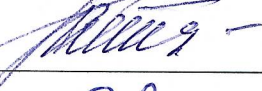



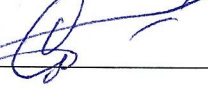
4.15 Информация по апелляциям, а также результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента ОС со стороны руководства ОС и используются для её улучшения.

ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

№№ п/п	Дата регистрации	Отправитель	Краткое содержание	Исполнитель (ф.и.о., должность)	Срок исполнения	Принятые меры

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Документ (номер и наименование) Положение по работе с жалобами и апелляциями

Ф.И.О.	Должность	Подпись	Дата
Свиридова Т.А.	Руководитель ОС, эксперт		05.04.2023
Рогова Л.Г.	Зам. рук-ля ОС, эксперт		05.04.2023
Романцова А.В.	эксперт		05.04.2023
Нежданова З.П.	эксперт		05.04.2023
Бочкова Н.В.	эксперт		05.04.2023
Панасюк А.А.	эксперт		05.04.2023
Щепак И.В.	эксперт		05.04.2023
Ефремова Л.И.	эксперт		05.04.2023
Самойленко А.В.	эксперт		05.04.2023
Узденова М.М.	эксперт		05.04.2023
Банник С.И.	эксперт		05.04.2023
	эксперт		17.04.2023
	эксперт		17.04.2023