УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ОсОО «Трейдинг Консалт»

_____ Исламбекова Ж.И.
«____» _____2023 г.

УПРАВЛЕНИЕ АППЕЛЯЦИЯМИ И ЖАЛОБАМИ

г. Бишкек

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 Разработчик Пучкова А.С

2 Дата введения «03» марта 2023 г.,

3 Документированная процедура разработана с учетом требований ГОСТ ISO/IEC 17065-2013

4 Введена впервые

Содержание

1. Область применения 4

2. Нормативные ссылки 4

3. Определения, термины и сокращения 4

4. Общие положения 5

5. Управление жалобами и апелляциями 5

6. Управление жалобами на заказчика услуг ОС 6

7.Действия после принятия решения 7

Приложение А Форма журнала регистрации апелляций и жалоб 8

Сведения о разработчике и согласовании документа 9

Лист ознакомления 10

Лист распределения документа 11

Лист регистрации изменений 12

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ устанавливает требования к порядку приема, регистрации и анализу спорных вопросов, жалоб и апелляций, полученных органом по сертификации продукции (ОС) ОсОО «Трейдинг Консалт» от заказчиков, держателей сертификатов или других заинтересованных сторон в отношении подтверждения соответствия продукции.

Настоящий документ распространяется на весь персонал ОС и входит в состав документов системы менеджмента.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей инструкции использована ссылка на следующие документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2008	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
КМС ИСО 9001-2009	Системы менеджмента качества. Требования
ГОСТ ISO/IEC 17000-2012	Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.
ГОСТ ISO/IEC 17065-2013	Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг
ДП-ОС-01-2018	Подтверждение соответствия продукции требованиям ТР ТС
ДП-ОС-04-2018	Управление несоответствиями
ДП-ОС-05-2018	Управление корректирующими и предупреждающими действиями
ДП-ОС-10-2018	Управление конфиденциальной информацией
ДП-ОС-11-2018	Ведение делопроизводства
ДП-ОС-13-2018	Управление договорами (контрактами)
ПП-ОС-02-2018	Положение об Апелляционной комиссии

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе использованы термины и определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ ISO/IEC 17000, ГОСТ ISO/IEC 17065.

В дополнение к ним применяются следующие термины и их определения:

Апелляция **–** запрос заказчика в ОС о пересмотре ранее принятого решения:

- об отказе в приеме заявки;
- об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- об отказе в сокращении/расширении области сертификации;
- о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия и т.п.

Жалоба – выражение со стороны какого-либо лица или организации неудовлетворенности*:*

- поведением (действиями) персонала ОС;
- процедурами ОС;
- продукцией, услугой заказчиков, сертифицированных ОС,

а также следующие сокращения:

ДП – документированная процедура;

ОС – орган по сертификации продукции;

СМ – система менеджмента;

Заказчик - организация, обратившаяся в ОС с заявкой на проведение работ по подтверждению соответствия продукции, услуги;

Организация - ОсОО «Трейдинг Консалт»

Руководитель организации – генеральный директор ОсОО «Трейдинг Консалт»

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Цель управления жалобами и апелляциями:

- защита ОС, его заказчиков и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или ненадлежащего поведения;
- обеспечение доверия к деятельности ОС;
- повышение удовлетворенности потребителей услуг ОС;
- повышение конкурентоспособности ОС.

4.2 ОС обеспечивает открытый доступ всем заинтересованным сторонам к процессу управления жалобами и апелляциями. Соответствующая информация размещена на сайте ОС. Право заказчиков услуг ОС обращаться с жалобой и/или апелляцией в ОС закрепляется условиями Договора на проведение работ по подтверждению соответствия.

4.3 Деятельность ОС по рассмотрению и принятию решения по жалобам и апелляциям не носит дискриминационного характера по отношению к предъявителю апелляции/жалобы.

4.4 В процессе работы с апелляциями и жалобами ОС соблюдает принцип конфиденциальности в соответствии с ДП-ОС-10-2018.

4.5 Рассмотрение и принятие решения по апелляциям и жалобам осуществляет Апелляционная комиссия ОС, функционирующая на основании ПП-ОС-02-2018.

5. УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АППЕЛЯЦИЯМИ

5.1 ОС установлен следующий порядок управления жалобами и апелляциями:

- регистрации жалобы/апелляции;
- проведения анализа;
- принятия решения;
- доведения принятого решения до предъявителя жалобы/апелляции;
- выполнения решения.

5.2 Жалоба/апелляция, предъявляемая в ОС, должна быть письменно оформлена и содержать обоснование причин возражений предъявителя в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса.

По возможности, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в жалобе/апелляции.

5.3 Регистрация жалобы/апелляции осуществляется секретарем Апелляционной комиссии ОС в день ее поступления. Форма журнала – Приложение А. Зарегистрированная жалоба/апелляция передаются на рассмотрение руководителю Организации.

5.4 Секретарь Апелляционной комиссии уведомляет (по телефону, через переписку) предъявителя о получении его жалобы/апелляции, а также определяет соответствующие контакты и формы представления информации для оповещения о ходе рассмотрения жалобы/апелляции.

5.5 Руководитель Организации проводит первоначальную оценку претензии с точки зрения таких критериев как обоснованность претензии (определение, действительно ли апелляция или жалоба связана с деятельностью ОС), важность, безопасность, сложность, возможные последствия, а также проведение оценки необходимости и возможности принятия немедленных действий по рассмотрению претензии.

5.6 По результатам предварительной оценки предпринимается следующие действия:

- в случае необоснованности претензии ОС в течение трех дней с момента регистрации претензии направляет предъявителю письмо с обоснованием отказа от рассмотрения жалобы/апелляции;
- если жалоба имеет отношение к заказчику, то ОС в течение трех дней с момента регистрации информирует сертифицированного заказчика о жалобе, имеющей к нему отношение. Порядок действий с жалобами, имеющими отношение к заказчикам ОС, осуществляется в соответствии с п.6;
- в случае обоснованности претензии руководитель Организации вправе в течение 10 календарных дней с момента регистрации вынести собственное решение по жало-

бе/апелляции и направить его всем заинтересованным сторонам. Ответ оформляется в виде официального письма, подписанного руководителем Организации, и содержит:

- информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции;
- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- запрос о согласии предъявителя претензии с предлагаемыми мерами.

Управление корректирующими и предупреждающими действиями осуществляется ОС в соответствии с ДП-ОС-05-2018.

5.7 Если предъявитель жалобы/апелляции соглашается с предложенными мероприятиями или ответ от него не поступает в течение 15 календарных дней с момента отправки соответствующего письма (факса, e-mail) действие жалобы/апелляции закрывается. Информация о закрытии регистрируется секретарем Апелляционной комиссии в журнале.

5.8 В случае письменного несогласия предъявителя жалобы/апелляции с предложенными действиями, руководитель Организации формирует в установленном ПП-ОС-02-2018 порядке Апелляционную комиссию и передает ей на рассмотрение соответствующую жалобу/апелляцию.

5.9 Секретарь комиссии уведомляет предъявителя о назначении комиссии и планируемых сроках рассмотрения его жалобы/апелляции.

5.10 Сроки рассмотрения и принятия решения по жалобам и апелляциям Апелляционной комиссией не должны превышать 30 календарных дней. По согласованию с заинтересованными сторонами допускаются иные сроки рассмотрения и вынесения решения.

5.11 Апелляционная комиссия осуществляет:

- рассмотрение и анализ существа претензии, содержащиеся в жалобе/апелляции;
- изучение и анализ материалов дела заказчика;
- изучение и анализ других необходимых для решения вопроса материалов, запрошенных у заинтересованных сторон;
- принятие решения.

5.12 Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей продукции или услуге, порядку проведения подтверждения соответствия.

5.13 При анализе жалобы или апелляции должны быть выслушаны все заинтересованные стороны. Апелляционная комиссия может заслушать мнение независимых лиц, компетентных в рассматриваемом вопросе.

5.14 Решение Апелляционной комиссии передаются сторонам, которые участвовали в разбирательстве.

5.15 Решения Апелляционной комиссии, содержащие выводы о наличии любых несоответствий в СМ ОС, рассматриваются руководителем ОС. Любые выявленные Апелляционной комиссией несоответствия в деятельности ОС управляются в соответствии с ДП-ОС-04-2018.

6 УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ НА ЗАКАЗЧИКА УСЛУГ ОС

6.1 Процесс управления жалобами на заказчика в ОС включает:

- регистрацию жалобы, уведомление заказчика и подателя жалобы (пп.5.3-5.6);
- проверку достоверности жалобы, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от заказчика по запросу ОС информации по предмету жалобы;
- в случае принятия жалобы требование от заказчика проведения коррекции и разработки корректирующих действий;
- проведение анализа достаточности принятых заказчиком корректирующих действий;
- проверка свидетельств выполнения заказчиком корректирующих действий в соответствии с требованиями ДП-ОС-05-2018;
- принятие и утверждение окончательного решения по жалобе компетентным должностным лицом ОС, ранее не имевшим отношения к предмету жалобы, не оказывавшем

консультации заказчику и не являвшийся сотрудником заказчика, что является гарантией непредвзятости ОС;

- официальное уведомление предъявителя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения не позднее пяти календарных дней с момента его принятия;

- проверка при очередном инспекционном контроле результативности предпринятых заказчиком корректирующих действий.

6.2 ОС может, в случае необходимости принять решение о проведении внепланового (сокращенного) аудита в порядке, установленном ДП-ОС-01-2018.

6.3 Ответственность за организацию и проведение работ с жалобами на заказчиков несет руководитель ОС.

7 ДЕЙСТВИЯ ПОСЛЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

7.1 В случае удовлетворенности сторон, участвовавших в разбирательстве, решением Апелляцией комиссии или ОС, действие жалобы/апелляции закрывается.

Информация о закрытии регистрируется секретарем Апелляционной комиссии в журнале (Приложение А).

Свидетельством удовлетворенности является наличие письменного согласия или отсутствие ответа от какой-либо заинтересованной стороны в течение 15 календарных дней с момента отправки решения (факса, e-mail).

7.2 Если какая-либо из сторон, участвующих в рассматриваемом вопросе, не была удовлетворена решением Апелляционной комиссии, то заинтересованная сторона имеет право обратиться с апелляцией в апелляционную комиссию аккредитующего органа или обратиться с иском в суд в установленном порядке.

7.3 Ведение делопроизводства по процессу управления жалобами и апелляциями - входящая и исходящая корреспонденция, ведение и хранение записей – осуществляется в соответствии с ДП-ОС-11-2018.

Приложение А

Форма журнала регистрации апелляций и жалоб

Идентификационный №:П-ОС-09А

Журнал регистрации апелляций и жалоб

№ и дата	Предъявитель жалобы/ апелляции (наименование организации / ФИО физиче-ского лица)	Информация о предъявителе (адрес, теле-фон, e-mail)	Краткое содержание жалобы/ апелляции	Принятое ре-шение, дата	Дата и форма уведомления заинтересо-ванных сторон	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

РАЗРАБОТАЛ:

Ответственный за СМ Пучкова А.С

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОС Карпачёва А.А