



КОНТРОЛЬНЫЙ


УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель ОС ИСМ  
ООО «РОСТЕХСЕРТ»


М.А. Королева


СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
**ИНСТРУКЦИЯ**  
**ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

	Система менеджмента качества Инструкция по управлению жалобами и апелляциями	ООО «РОСТЕХСЕРТ»								
Редакция 2	стр. 2 из 8	<b>И СМК 05-2014</b>								
Внесено изменений										
<p><b>1 Область применения</b></p> <p>1.1 Настоящая инструкция устанавливает правила и порядок обращения с жалобами и апелляциями, поступающими в ООО «РОСТЕХСЕРТ».</p> <p>1.2 Настоящая инструкция распространяется на все подразделения ООО «РОСТЕХСЕРТ».</p> <p>1.2. Процедура является открытым нормативным документом для всех заинтересованных сторон.</p> <p><b>2. Нормативные ссылки</b></p> <p>Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:</p> <table border="0" data-bbox="225 801 1469 1144"> <tr> <td data-bbox="225 801 660 875">ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012</td> <td data-bbox="692 801 1469 875">Оценка соответствия. Требования для органов, выполняющих аудит и сертификацию систем менеджмента</td> </tr> <tr> <td data-bbox="300 902 592 976">ГОСТ Р 54295-2010 /ISO/PAS 17003:2004</td> <td data-bbox="692 902 1469 976">Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="268 1003 619 1032">ГОСТ Р ИСО 10002-2007</td> <td data-bbox="692 1003 1469 1111">Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="323 1115 564 1144">ПО СМК 02-2014</td> <td data-bbox="692 1115 1214 1144">Положение о Комиссии по апелляции</td> </tr> </table> <p><b>3 Термины и определения</b></p> <p><b>Жалоба</b> – выражение неудовлетворенности услугами РОСТЕХСЕРТ и продукцией (услугами) организаций, сертифицированных РОСТЕХСЕРТ.</p> <p><b>Апелляция</b> – несогласие Организации-заявителя с решением, принятым РОСТЕХСЕРТ.</p> <p><b>4. Управление жалобами</b></p> <p><b>4.1 Общие положения</b></p> <p>4.1.1 Для исключения поступления жалоб в отношении деятельности РОСТЕХСЕРТ, персонал РОСТЕХСЕРТ проводит работы руководствуясь принципами деятельности РОСТЕХСЕРТ, на основании Кодекса этики эксперта и соответствующих нормативных документов.</p> <p>4.1.2 Жалобы, поступающие в РОСТЕХСЕРТ, могут быть двух видов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- жалобы на неудовлетворенность потребителей услуг РОСТЕХСЕРТ действиями сотрудников РОСТЕХСЕРТ;</li> <li>- жалобы на качество продукции (услуг) сертифицированных РОСТЕХСЕРТ клиентов.</li> </ul> <p>4.1.3 В целях эффективного обращения РОСТЕХСЕРТ с жалобами данная процедура находится в открытом доступе, т.е. на сайте РОСТЕХСЕРТ – <a href="http://www.rostehcert.ru">www.rostehcert.ru</a></p> <p>4.1.4 Подача и рассмотрение жалобы осуществляются бесплатно.</p> <p>4.1.5 При рассмотрении жалобы обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы и поводу жалобы.</p>			ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012	Оценка соответствия. Требования для органов, выполняющих аудит и сертификацию систем менеджмента	ГОСТ Р 54295-2010 /ISO/PAS 17003:2004	Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.	ГОСТ Р ИСО 10002-2007	Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях.	ПО СМК 02-2014	Положение о Комиссии по апелляции
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012	Оценка соответствия. Требования для органов, выполняющих аудит и сертификацию систем менеджмента									
ГОСТ Р 54295-2010 /ISO/PAS 17003:2004	Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.									
ГОСТ Р ИСО 10002-2007	Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях.									
ПО СМК 02-2014	Положение о Комиссии по апелляции									

	Система менеджмента качества Инструкция по управлению жалобами и апелляциями	ООО «РОСТЕХСЕРТ»
Редакция 2	стр. 3 из 8	<b>И СМК 05-2014</b>
Внесено изменений		
<p>4.1.6 Ответственность за обращение с жалобами возложена на директора ООО «РОСТЕХСЕРТ» (руководителя органа по сертификации).</p> <p>4.1.6 В рассмотрении жалобы не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы.</p> <p>4.1.7 Руководитель органа по сертификации обязан в течение 5 рабочих дней проинформировать о поступлении жалобы аккредитующие органы: Федеральную службу по аккредитации и/или Центральный орган СДС «Военный Регистр» и/или Quality Austria, и/или Уполномоченную организацию ПАО «Газпром» - ООО «Газпром комплектация», и/или Центральный орган СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ.</p> <p><b>4.2 Процесс управления жалобами</b></p> <p>4.2.1 Поступившая жалоба регистрируется в «Журнале учета жалоб», подтверждает получение жалобы и в дальнейшем сообщает подателю о ходе работ и достигнутом результате.</p> <p>4.2.2. Жалобы, поступившие в РОСТЕХСЕРТ, передаются руководителю РОСТЕХСЕРТ. Руководитель ОС определяет, относится ли жалоба к деятельности по сертификации, и если да, то в зависимости от вида жалобы назначает ответственного за разработку мер по устранению жалобы.</p> <p>Если жалоба относится к сертифицированному клиенту, то ОС передает ее клиенту. При этом необходимо проанализировать, имеет ли жалоба отношение к сертифицированной деятельности. Если да, то при инспекционном аудите необходимо обратить внимание на результативность сертифицированной системы менеджмента клиента.</p> <p>4.2.3 После поступление жалобы ответственному исполнителю проводится ее изучение. При изучении жалобы орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки жалобы.</p> <p>4.2.4 Ответственный за жалобу разрабатывает меры по устранению причины жалобы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организует и контролирует меры, предпринимаемые по устранению жалобы;</li> <li>- информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы.</li> </ul> <p>Сертифицированный клиент должен представить в ОС информацию о принятых мерах, а также действия по предотвращению поступления повторных аналогичных жалоб.</p> <p>4.2.5 После того как от подателя жалобы получено одобрение реализованных мер по устранению жалобы, ответственный, проанализировав причины возникновения жалобы и меры по ее устранению, принимает решение о разработке корректирующих действий и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.</p> <p>По завершению рассмотрения жалобы ответственный составляет Отчет по жалобе в произвольной форме и передает в группу организации работ по сертификации всю информацию по жалобе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- жалобу потребителя;</li> <li>- отчет по жалобе;</li> <li>- подтверждение удовлетворенности подателя жалобы предпринятыми мерами (электронное, заказное, факсимильное письмо) и прочая переписка с потребителем, касающаяся конкретной жалобы.</li> </ul> <p>Группа организации работ по сертификации регистрирует в Журнале учета жалоб ход рассмотрения жалобы.</p>		

	Система менеджмента качества Инструкция по управлению жалобами и апелляциями	ООО «РОСТЕХСЕРТ»
Редакция 2	стр. 4 из 8	<b>И СМК 05-2014</b>
Внесено изменений		
<p>ОС совместно с предъявителем жалобы, должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.</p> <p>Заместитель руководителя по качеству проводит проверку выполнения корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб. По результатам проверки он делает отметку о выполнении (невыполнении) вышеуказанных действий в Журнале учета жалоб.</p> <p>Отчеты по жалобам потребителей используются при проведении анализа СМК со стороны руководства и при разработке плана мероприятий по повышению удовлетворенности потребителей ОС.</p> <p><b>5. Процесс управления апелляциями</b></p> <p><b>5.1 Общие положения</b></p> <p>5.1.1 Для исключения апелляций в отношении деятельности ООО «РОСТЕХСЕРТ», персонал РОСТЕХСЕРТ проводит работы в соответствии руководствуясь принципами деятельности ООО «РОСТЕХСЕРТ», на основании Кодекса этики эксперта и соответствующих нормативных документов.</p> <p>5.1.2 Комиссия по апелляциям создается временно и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения апелляции, принятия решения по ней и контроля выполнения данного решения.</p> <p>5.1.3 В состав Комиссии по апелляциям входят специалисты, не задействованные в проведении данного аудита и принятии решения.</p> <p>5.1.4 Порядок формирования и функции Комиссии по апелляциям представлены в «Положении об апелляционной комиссии».</p> <p><b>5.2 Регистрация апелляций</b></p> <p>5.2.1 Заявитель в случае несогласия с решением ОС по аудиту (с отказом в проведении сертификации системы менеджмента качества, с результатами проведения работ по сертификации или инспекционному контролю и т.п.) имеет право в месячный срок направить на имя руководителя ОС апелляцию в письменном виде любым удобным для него способом.</p> <p>5.2.2 Апелляция должна быть подписана ответственным лицом, подпись которого должна быть заверена печатью организации.</p> <p>5.2.3 Апелляции регистрируются в Журнале учета апелляций и передаются Руководителю ОС.</p> <p>5.2.4 Руководитель на основании данных о специалистах не задействованных в проведении данного аудита и принятии решения назначает Комиссию по апелляциям.</p> <p><b>5.3 Подготовка к заседанию Комиссии по апелляциям</b></p> <p>5.3.1. Председатель Комиссии по апелляциям рассматривает апелляцию, анализирует результаты предыдущих подобных апелляций (при их наличии) и при необходимости поручает секретарю комиссии запросить необходимые дополнительные материалы у Органа по сертификации, аппеллянта и других организаций.</p> <p>5.3.2. Председатель Комиссии по апелляциям или один из членов комиссии готовит материалы по рассмотрению апелляции.</p> <p>5.3.3 Председатель Комиссии по апелляциям назначает дату, место и время проведения заседания комиссии.</p> <p>5.3.4 Секретарь комиссии по указанию председателя Комиссии по апелляциям готовит повестку дня заседания апелляционной комиссии, список приглашенных лиц и пись-</p>		

	Система менеджмента качества Инструкция по управлению жалобами и апелляциями	ООО «РОСТЕХСЕРТ»
Редакция 2	стр. 5 из 8	<b>И СМК 05-2014</b>
Внесено изменений		
<p>менно извещает членов комиссии, апеллянта и приглашенных лиц о дате, месте и времени предстоящего заседания комиссии.</p> <p>5.3.5 Присутствие апеллянта на заседании Комиссии по апелляциям не является обязательным.</p> <p><b>5.4 Проведение заседания Комиссии по апелляциям</b></p> <p>5.4.1 Председатель комиссии докладывает содержание апелляции.</p> <p>5.4.2. Представитель ОС обосновывает принятое решение.</p> <p>5.4.3. Председатель Комиссии по апелляциям или один из ее членов докладывают содержание материалов по вопросу рассмотрения апелляции.</p> <p>5.4.4. Секретарь Комиссии по апелляциям ведет протокол заседания.</p> <p><b>5.5 Принятие решения по апелляции</b></p> <p>5.5.1 Решение по апелляции выносится на основании рассмотрения и анализа всей информации, представленной в Комиссию по апелляциям.</p> <p>5.5.2. При принятии решения учитывается информация, полученная из внешних источников и имеющая отношение к предмету апелляции, а также повторяемость аналогичных апелляций (наличие обоснованных претензий и жалоб на апеллянта, зафиксированных в органе по сертификации, обществе защиты прав потребителей, негативной информации средств массовой информации, органов надзора и контроля).</p> <p>5.5.3 В решении, принятом Комиссией по апелляциям, отмечается обоснованность или необоснованность решения ОС.</p> <p>5.5.4 Решение принимается большинством голосов членов Комиссии по апелляциям открытым голосованием.</p> <p>5.5.5 Секретарь Комиссии по апелляциям оформляет решение и направляет копии решения по апелляции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• апеллянту;</li> <li>• ОС;</li> <li>• Совет по обеспечению беспристрастности.</li> </ul> <p><b>5.6 Действия сторон после принятия решения по апелляции</b></p> <p>5.6.1 Решение Апелляционной комиссии является обязательным для исполнения ОС.</p> <p>5.6.2 При признании апелляции обоснованной ОС:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводит работы по выполнению решения Комиссии по апелляциям без дополнительной оплаты со стороны апеллянта другим составом аудиторов;</li> <li>- разрабатывает план корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на исключение из практики работы ОС случаев принятия необоснованных решений;</li> <li>- рассматривает апелляцию, как входные данные при анализе СМК со стороны руководства.</li> </ul> <p>5.6.3 Контроль за реализацией плана корректирующих и предупреждающих мероприятий и оценку эффективности этих мероприятий осуществляет заместитель руководителя ОС.</p> <p>5.6.4 При признании апелляции необоснованной, решение, ранее принятое ОС, остается в силе.</p> <p>5.6.5. Апеллянт, при своем несогласии с решением апелляционной комиссии, имеет право обратиться в структуры, аккредитующие ОС Комиссию по апелляциям Федеральной службы по аккредитации и/или Центрального органа СДС «Военный Регистр» и/или Quality Austria, и/или Уполномоченной организации ПАО «Газпром» - ООО «Газпром</p>		

 <b>РОСТЕХСЕРТ</b>	Система менеджмента качества Инструкция по управлению жалобами и апелляциями	ООО «РОСТЕХСЕРТ»
Редакция 2	стр. 6 из 8	<b>И СМК 05-2014</b>
Внесено изменений		
<p>комплектацию», и/или Центрального органа СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ в установленном порядке.</p> <p><b>5.7 Требования к конфиденциальности.</b></p> <p>В ООО «РОСТЕХСЕРТ» обеспечивается конфиденциальность информации, полученной в ходе рассмотрения жалоб и апелляций всеми участниками процесса.</p> <p>К конфиденциальной информации относятся информация относящиеся к предмету жалобы/апелляции, предъявителю жалобы/апелляции, к участнику, к процессу рассмотрения жалоб и апелляций.</p> <p>Конкретные требования к конфиденциальности информации определяются руководителем органа по сертификации при рассмотрении конкретной жалобе или апелляции.</p> <p>Конфиденциальной информацией управляют в соответствии с требованиям отраженными в И СМК 01-2014 «Инструкция по обеспечению сохранности сведений, содержащих конфиденциальную информацию».</p>		

