

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦИИ,
МЕТРОЛОГИИ И ИСПЫТАНИЙ В РЕСПУБЛИКЕ САХА (ЯКУТИЯ)»
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ФБУ «ЯКУТСКИЙ ЦСМ»

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа по сертификации
ФБУ «Якутский ЦСМ»

О.Ю. Пахомова
ФИО



15 декабря 2022 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Рассмотрение жалоб и апелляций

СМК ОС-02. ДП 02-12-2022

Дата введения в действие
«15» декабря 2022 г.

Якутск
2022

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС-02. ДП 02-12-2022 Рассмотрения жалоб и апелляций	Издание: 2022
		Изменение: 0
		стр.2 из 15

Предисловие

1. РАЗРАБОТАНО менеджером по качеству органа по сертификации
2. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ распоряжением ОС ФБУ "Якутский ЦСМ" от « 15 » декабря 2022 г. № 10-02.01-21
3. ВВЕДЕНО взамен СМК ОС-02. ДП 02-12-2022.

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС-02. ДП 02-12-2022 Рассмотрения жалоб и апелляций	Издание: 2022
		Изменение: 0
		стр.3 из 15

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	2
СОДЕРЖАНИЕ.....	3
1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
5 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЦИЙ)	5
6 ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ, ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ).....	6
7 ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ).....	7
8 ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ.....	8
9 ВЕДЕНИЕ КНИГИ ОТЗЫВОВ, ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ.....	9
10 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ.....	10
Приложение 1.....	11
Приложение 2.....	12
Приложение 3.....	13
Лист ознакомления	14
Лист регистрации изменений	15

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС-02. ДП 02-12-2022 Рассмотрения жалоб и апелляций	Издание: 2022
		Изменение: 0
		стр.4 из 15

1 Область применения

1.1 Настоящая процедура разработана на основе требований к системам менеджмента качества, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065, Критериям аккредитации (Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707), и устанавливает правила и процедуры рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций.

1.2 Положения настоящих правил обязательны для применения всеми подразделениями и сотрудниками ФБУ «Якутский ЦСМ» и аккредитованных на его базе структур.

2 Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р 54295 – 2010 /ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ ISO/IEC 17000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 заказчик - потребитель результата процесса выполнения работ или оказания услуг ФБУ «Якутский ЦСМ»

3.2 продукция ФБУ «Якутский ЦСМ» - результат процесса выполнения работ или оказания услуг ФБУ «Якутский ЦСМ».

3.3 аккредитованная структура - ФБУ «Якутский ЦСМ», в установленном законодательством порядке аккредитованное (лицензированное, уполномоченное) на право осуществления определенных видов деятельности.

3.4 подразделение - структурная единица ФБУ «Якутский ЦСМ»

3.5 апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в ОС о пересмотре решения, принятого в отношении данного объекта.

3.6 жалоба - выражение неудовлетворенности деятельностью ФБУ «Якутский ЦСМ» со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

4 Общие положения

4.1 Целью данных правил является установление порядка рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций при проведении работ и оказании услуг.

4.2 Ответственность за надлежащее функционирование системы рассмотрения жалоб (претензий), апелляций и принятие решений по ним несет директор ФБУ «Якутский ЦСМ».

5 Порядок рассмотрения жалобы (претензий)

5.1 ФБУ «Якутский ЦСМ» определил политику своих действий по вопросу претензий (жалоб), которая заключается в:

- обеспечении беспристрастного рассмотрения каждой претензии и принятия по каждой из них обоснованного решения;
- обеспечении максимально коротких сроков рассмотрения претензий и принятия по ним решений;
- максимально возможное удовлетворение интересов как стороны, обратившейся с претензией, так и интересов других заинтересованных в отношении данной претензии сторон при безусловном соблюдении установленных требований к деятельности ФБУ «Якутский ЦСМ», включая аккредитованные на его базе структуры.
- всемерном совершенствовании деятельности ФБУ «Якутский ЦСМ», включая аккредитованные на его базе структуры.

ФБУ «Якутский ЦСМ» обеспечивает право заказчиков на независимую претензию согласно действующему законодательству Российской Федерации.

5.2 Правила по рассмотрению претензий (жалоб) включают в себя:

- поручение рассмотрения претензий лицам, не участвовавшим в работах, в отношении которых поступила данная претензия, и не принимавшим решений по результатам данных работ;
- подтверждение обратившейся стороне факта получения претензии и дальнейшее информирование данной стороны о ходе и результатах ее рассмотрения;
- анализ обоснованности претензии, выявление конкретных причин претензии, разработка (в т.ч. с учетом результатов предыдущих подобных претензий) адекватных ответных действий;
- выполнение соответствующих коррекций и корректирующих действий;
- принятие решения, которое должно быть сообщено предъявителю претензии, лицом, ранее не имевшим отношения к предмету претензии;
- официальное уведомление предъявителя претензии и других задействованных в ее рассмотрении сторон об окончании процесса рассмотрения претензии;
- документирование и регистрацию всех действий ФБУ «Якутский ЦСМ», включая аккредитованных на его базе структур, связанных с претензиями, включая разработанные и предпринятые ответные действия.

5.3 Рассмотрением претензий занимаются руководитель ОС ФБУ «Якутский ЦСМ». В его компетенцию входят:

- решение спорных вопросов в связи с заявками на проведение работ;
- решение спорных вопросов в связи с выполнением (приостановлением) работ, сроках исполнения;
- решений разногласий между заявителем и ФБУ «Якутский ЦСМ», связанных с определением необходимой и достаточной номенклатуры нормативных документов, на соответствие которым проводились работы;
- решение спорных вопросов по выбору программы проведения работ;

– рассмотрение претензий к качеству предоставляемых услуг, включая морально-этические проблемы, возникшие между заказчиком и исполнителем.

В претензии как минимум должны присутствовать:

– наименование организации;
– изложение обстоятельств, послуживших основанием для предъявления претензии, и доказательства, подтверждающие их;

– ссылки на соответствующий нормативный акт или конкретные условия договора;

– сумма претензии с ее обоснованным расчетом;

– требования заявителя;

– иные сведения, необходимые для урегулирования спора;

– перечень прилагаемых к претензии документов.

5.4 Установлены следующие сроки рассмотрения жалобы (претензий):

- жалобы, требующие дополнительного изучения и проверки на месте – не более 30 дней.

- жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки – 15 дней.

6 Порядок оформления, приема и регистрации жалоб (претензий)

6.1 В случаях возникновения разногласий, связанных с деятельностью ОС ФБУ «Якутский ЦСМ» в отношении подтверждения соответствия продукции, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с претензией (жалобой) на ОС ФБУ «Якутский ЦСМ».

6.2 Жалоба подается в письменном виде, в произвольной форме: по почте, факсу, по электронной почте, вручается лично.

В жалобе заявитель:

- излагает предмет претензии (жалобы);
- указывает дату возникновения разногласий;
- определяет стороны-участники конфликта;
- описывает участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с претензией (жалобой);
- предлагает решение (в случае необходимости).

К претензии (жалобе) необходимо приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления. Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

6.3 В случае, если подателем претензии является юридическое лицо (организация), претензия должна быть подписана ответственным лицом и заверена печатью организации. В претензии должны указываться реквизиты организации.

6.4 Претензия должна быть подана в течение 30 дней с момента совершения события, являющегося ее причиной.

6.5 Претензия (жалоба) регистрируется в общем порядке в Журнале входящей корреспонденции с присвоением ей входящего регистрационного номера, после чего передается директору. Датой подачи жалобы является дата ее регистрации.

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС-02. ДП 02-12-2022 Рассмотрения жалоб и апелляций	Издание: 2022
		Изменение: 0
		стр.7 из 15

6.6 Уведомление о получении и регистрации жалобы (претензии) направляется заявителю не позднее, чем по истечении 3-х дней, по почте, факсу, электронной почте, вручается лично с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 10 рабочих дней).

Ответственный за указанные действия – специалист по качеству ведения реестра и делопроизводства.

7 Процедура рассмотрения жалоб (претензий)

7.1 При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами оказания услуг по подтверждению соответствия заявитель имеет право направить в ОС претензию (жалобу), которая рассматривается руководителем ОС.

Претензия (жалоба) подается в письменной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица заявителя и его личную подпись. Жалоба может направляться по почте, электронной почте, факсу или вручается лично.

7.2 При получении жалобы ОС должен убедиться, относится ли она к деятельности, за которую ОС несет ответственность, и если это так, передать ее специалисту по качеству для последующей регистрации в Журнале регистрации жалоб, а затем – руководителю ОС.

7.3 При необходимости ФБУ «Якутский ЦСМ» может запросить от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для решения спорных вопросов.

7.4 ФБУ «Якутский ЦСМ» имеет право отклонить претензии, которая не отвечает требованиям по существу. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

7.5 Решение об отказе принять претензию, как несоответствующую требованиям к ее подаче, может быть обжаловано, путем направления ее на рассмотрение в Комиссию по апелляциям.

7.6 Руководитель аккредитованной структуры рассматривает претензию с лицами-участниками, не причастными к ней, и совместно с ними проводит анализ возникшей ситуации в течение не более 7 рабочих дней с момента регистрации претензии.

7.7 Процесс рассмотрения жалобы (претензии) включает в себя следующие элементы:

- признание обоснованности жалобы; расследование жалобы; принятие решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты;
- обеспечение выполнения соответствующих корректирующих действий.

7.8 Первоначальная оценка жалобы проводится с учетом таких критериев, как важность, влияние на оказания услуг по подтверждению соответствия, сложность и необходимость незамедлительных действий. Оцениваются все собранные данные для подтверждения достоверности жалобы, а сопутствующая информация исследуется во всех возможных обстоятельствах. Глубина исследования соизмеряется со степенью

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС-02. ДП 02-12-2022 Рассмотрения жалоб и апелляций	Издание: 2022
		Изменение: 0
		стр.8 из 15

серьезности, частотой повторения и важностью жалобы. ОС несут ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

7.9 В течение 10 рабочих дней с момента регистрации претензии (жалобы), руководитель ОС обязан вынести решение по жалобе и направить его всем заинтересованным сторонам.

Решение оформляется в установленном порядке (Приложение 1) и подписывается директором ФБУ «Якутский ЦСМ».

7.10 Решение по жалобе направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или уполномоченному представителю под подпись.

В случае признания неправомерности предъявленных Заказчиком претензий, ОС дает официальный ответ, где указываются аргументированные, конкретные причины, по которым претензии Заказчика не могут быть приняты.

7.11 После рассмотрения претензии (жалобы) ФБУ «Якутский ЦСМ» возвращает заявителю подлинники представленных документов. В ФБУ «Якутский ЦСМ» остаются заверенные копии, а также 2-ой экземпляр решения по жалобе.

7.12 В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или ответ от него поступает в течение двух недель с момента отправки соответствующего письма (в т.ч. отправленного по электронной почте), факса, после выполнения корректирующих и предупреждающих действий, жалоба закрывается, а информация о закрытии регистрируется в Журнале регистрации претензий (жалоб).

7.13 Информация о выполнении корректирующих и предупреждающих действий направляется заявителю не позднее 3 месяцев с момента регистрации претензии (жалобы).

7.14 Заявитель, получивший информацию о выполнении корректирующих /предупреждающих действий, в случае несогласия с их результатом, может обратиться с апелляцией в Комиссию по апелляциям.

7.15 Результативность предпринятых корректирующих и предупреждающих действий проверяется в ходе внутренних аудитов СМК.

7.16 Специалист по качеству проводит систематический анализ полученных жалоб и их причин, с целью разработки корректирующих и предупреждающих действий, определения необходимости изменения процесса, оценки необходимости изменения политики и целей в области качества.

8 Процедура рассмотрения апелляции

8.1 В случае неудовлетворенности результатами рассмотрения жалобы, заявитель вправе подать апелляцию в Комиссию по апелляциям.

8.2 Апелляция также может быть подана заявителем на решение ОС в случае отказа в проведении процедуры сертификации.

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС-02. ДП 02-12-2022 Рассмотрения жалоб и апелляций	Издание: 2022
		Изменение: 0
		стр.9 из 15

8.3 Апелляция подается в адрес Комиссию по апелляции - по месту нахождения ОС - в свободной письменной форме любым удобным для заявителя способом, не позднее месячного срока с момента получения заявителем решения ОС или МС.

8.4 Если заявителем является юридическое лицо (организация), апелляция должна быть подписана ответственным лицом, подпись которого должна быть заверена печатью организации. В апелляции должны указываться реквизиты организации.

8.5 Днем подачи апелляции считается день ее регистрации в «Журнале регистрации жалоб и апелляций». К подаваемой апелляции в обязательном порядке прикладывается копия решения ОС ФБУ «Якутский ЦСМ».

8.6 После регистрации апелляции передаются на рассмотрение в Комиссию по апелляциям.

8.7 Решение Комиссии по апелляциям является обязательным для исполнения ОС.

8.8 При признании апелляции обоснованной:

- проводит работы по выполнению решения Комиссии по апелляциям без дополнительной оплаты со стороны заявителя;

- разрабатывает план корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на исключение из практики работы ОС случаев принятия необоснованных решений при подтверждении соответствия;

- рассматривает апелляцию, как входные данные, при анализе СМК со стороны руководства.

8.9 Контроль за реализацией плана корректирующих и предупреждающих мероприятий и оценку эффективности этих мероприятий осуществляет специалист по качеству ОС.

8.10 При признании апелляции необоснованной, решение, ранее принятое ОС, остается в силе.

8.11 Заявитель, при своем несогласии с решением Комиссии по апелляциям, имеет право обратиться с апелляцией в другие инстанции, в соответствии с законодательством Российской Федерации, или в Федеральную службу по аккредитации.

9 Ведение Книги отзывов, жалоб и предложений

9.1 Для удобства клиентов ведется Книга отзывов, жалоб и предложений ОС.

Примечание: в книгу могут вноситься как отрицательные, так и положительные отзывы, а также заметки, выражающие благодарность за предоставленные услуги.

9.2 С целью предотвращения изъятия из Книги листов, страницы этой книги прошиты, листы заявлений пронумерованы.

9.3 Книга отзывов, жалоб и предложений предоставляется Заявителю по его требованию.

9.4 При написании жалобы в книгу заявитель должен руководствоваться следующими правилами:

- Автор отзыва обязательно должен указать свои ФИО и данные для связи с ним;
- Следует также указать дату написания жалобы;

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС-02. ДП 02-12-2022 Рассмотрения жалоб и апелляций	Издание: 2022
		Изменение: 0
		стр.10 из 15

- Если причиной составления жалобы стали действия работника учреждения, то необходимо указать его ФИО;
- Необходимо детально описать создавшуюся ситуацию и, при необходимости, указать законодательные акты, подтверждающие правоту клиента;
- В конце жалобы обязательно нужно расписаться.

9.5 Записи делаются клиентами в отведенных для этого местах на одной стороне страницы.

На обратной стороне в течение 5 дней после обращения потребителя должны быть зарегистрированы меры, принятые учреждением в связи с таким обращением, при этом рассмотрено оно должно быть в течение двух дней после подачи.

9.6 Специалист по качеству обязан строго следить за состоянием документа и регулярно проверять его.

Действия, связанные с рассмотрением жалобы, осуществляются согласно раздела 7.

9.7 О принятых мерах сообщается заявителю, оставившему запись.

Уведомление о принятии мер должно быть составлено в двух экземплярах. Один из них предназначен для заявителя, оставившего жалобу, а второй должен храниться в учреждении в течение 12 месяцев после решения проблемы.

9.8 Книга отзывов, жалоб и предложений действует до полного использования всех листов Книги, и только после этого заводится новая Книга.

10 Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.2 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.3 В ОС проводится оценка удовлетворенности заказчиков путем анкетирования. Форма анкеты приводится в приложении 3.

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС-02. ДП 02-12-2022 Рассмотрения жалоб и апелляций	Издание: 2022
		Изменение: 0
		стр.11 из 15

Приложение 1

РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛОБЕ

ФБУ «Якутский ЦСМ» рассмотрел жалобу №__ дата «__» _____ 20__ г.

по вопросу _____

представленную _____
наименование организации, подавшей апелляцию

и принял решение: _____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) _____

Директор ФБУ «Якутский ЦСМ» _____

подпись

инициалы, фамилия

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС-02. ДП 02-12-2022 Рассмотрения жалоб и апелляций	Издание: 2022
		Изменение: 0
		стр. 12 из 15

Приложение 2

РЕШЕНИЕ
Комиссии по апелляциям

Комиссия по апелляциям

_____ наименование ОС,МС

рассмотрела апелляцию № _____ дата « _____ » _____ 20__ г.

по вопросу _____

представленную _____ наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Председатель
Комиссии по апелляциям

_____ подпись

_____ инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляциям

_____ подпись

_____ инициалы, фамилия

_____ подпись

_____ инициалы, фамилия

_____ подпись

_____ инициалы, фамилия

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС-02. ДП 02-12-2022 Рассмотрения жалоб и апелляций	Издание: 2022
		Изменение: 0
		стр.13 из 15

Приложение 3

Форма анкеты оценки удовлетворенности заказчиков

АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКОВ
услугами органа по сертификации ФБУ «Якутский ЦСМ»

Уважаемый заказчик! Просим Вас оценить качество оказанных услуг.

Наименование Вашей организации							
Дата составления анкеты							
Являетесь ли Вы нашим постоянным заказчиком?							
			ДА	НЕТ			
Удовлетворенность по приведенным ниже показателям оценивается по 5-ти бальной шкале: 5 - удовлетворенность полная; 4 – достаточно высокий уровень; 3 – не критические замечания; 2 – критические замечания; 1 – неудовлетворенность; 0 – затрудняюсь ответить.							
№	Показатели	Оценка по пятибалльной шкале					
		0	1	2	3	4	5
1	Оперативность заключения договора на оказываемые услуги						
2	Объем информации о предоставляемой услуге (полнота, доступность информации)						
3	Уровень обслуживания (профессионализм, компетентность, доброжелательность, тактичность, вежливость, тактичность, комфортность)						
4	Оперативность выполнения работ (оказания услуг)						
5	Уровень цен за оказание услуг по подтверждению соответствия						
6	Соблюдение установленных сроков выполнения работ						
7	Качество предоставляемых услуг						
Были ли претензии/жалобы органа по сертификации с Вашей стороны							
			ДА	НЕТ			
Если «ДА», то о чём?							
Удовлетворены ли Вы ответом на Вашу жалобу?							
			ДА	НЕТ			
Будете ли Вы рекомендовать сотрудничество с нами другим организациям							
			ДА	НЕТ			

Ваши замечания, предложения и пожелания по улучшению деятельности нашего органа по сертификации:

Анкету заполнил _____ (Ф.И.О.) _____ (Должность) _____ (Подпись)

