

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

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа по сертификации
ФБУ «Якутский ЦСМ»



О.Ю. Пахомова
01 июня 2023г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ
СМК ОС. ПР 04-01-2023

Дата введения в действие - 01 июня 2023г.

г. Якутск
2023

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС. ПР 04-01-2023 ПОРЯДОК РАБОТ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция: 2
		стр. 2 из 9

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАНО менеджером по качеству органа по сертификации.
2. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ распоряжением руководителя ОС ФБУ "Якутский ЦСМ" от 01 июня 2023г. № 10-02.01-6.
3. ВВЕДЕНО вместо СМК ОС-02.ДП 02-12-2022.

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС. ПР 04-01-2023 ПОРЯДОК РАБОТ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция: 2
		стр. 3 из 9

СОДЕРЖАНИЕ

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5 ПРОЦЕДУРА ОФОРМЛЕНИЯ, ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ	6
6 ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	6
7 ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ	6
8 ВЕДЕНИЕ КНИГИ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ.....	7
Лист ознакомления.....	8
Лист регистрации изменений	9

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС. ПР 04-01-2023 ПОРЯДОК РАБОТ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция: 2
		стр. 4 из 9

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий порядок разработан на основе требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, Приказа Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации и устанавливает общие требования к процессу рассмотрения жалоб и апелляций, относящихся к деятельности органа по сертификации (далее - ОС).

1.2 Требования данного порядка обязательны для применения всеми сотрудниками ОС.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем порядке использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59 - ФЗ О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации;
- ГОСТ Р 54295 – 2010 /ISO/PAS 17003:2004 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования;
- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;
- ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг;
- СМК ОС. РК 01-01-2025 Руководство по качеству ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»;
- СМК ОС. П 03-03-2023 Положение о комиссиях по апелляциям ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»;
- ПРАВИЛА 001-2020 Правила рассмотрения претензий при проведении работ и оказания услуг.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

претензия – выражение организации (лица или группы лиц) неудовлетворенности ее продукцией или услугами, или непосредственно процессом работы с претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение;

предъявитель претензии – лицо, организация или ее представитель, подающее претензию;

потребитель – лицо или организация, которые могли получить или получают продукцию или услугу, которые предназначены или требуются для клиента;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.2 Сокращения:

ДП – документированная процедура;

МК – менеджер по качеству;

НД – нормативная документация;

ОС – орган по сертификации;

ПР – порядок;

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС. ПР 04-01-2023 ПОРЯДОК РАБОТ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция: 2
		стр. 5 из 9

РК – Руководство по качеству ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»;

СМК – система менеджмента качества;

ФБУ «Якутский ЦСМ», Центр - Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Республике Саха (Якутия)».

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Информация, полученная в процессе работы с жалобами, используется для совершенствования услуг по подтверждению соответствия.

4.2 Процесс работы с жалобами (претензиями) – это одно из средств повышения удовлетворенности потребителя. Если претензия должным образом обработана, то это может улучшить репутацию ОС и защитить орган, его клиентов и других пользователей оценки соответствия от ошибок, упущений или неблагоразумного поведения.

4.3 Жалобы и апелляции, получаемые ОС делятся на 2 категории:

- жалобы и апелляции, которые относятся к процессу оценки соответствия;
- жалобы и апелляции, которые относятся к уровню качества услуг при проведении оценки соответствия.

4.4 Эффективное решение по жалобам и апелляциям является важным средством защиты от ошибок для ОС. Конфиденциальная информация в деятельности по оценке соответствия защищена, когда процесс рассмотрения жалоб и апелляций является правильным.

4.5 Следующие требования являются обязательными:

- ОС должен иметь документированный процесс для получения, оценки и принятия решений по жалобам и апелляциям;
- описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций должно предоставляться всем заинтересованным сторонам по запросу;
- при получении жалобы ОС должен подтвердить, относится ли эта жалоба к деятельности по оценке соответствия, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение;
- ОС должен нести ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций;
- анализ и решение по жалобам не должны приводить к дискриминационным действиям.

4.6 Процесс рассмотрения жалоб и апелляций должен включать следующие элементы и методы:

- описание процесса для получения, проверки достоверности, анализа жалобы или апелляции и принятия решения, какие действия должны быть предприняты в ответ;
- отслеживание и запись жалоб и апелляций, включая предпринятые действия для их решения;
- гарантию, что все соответствующие действия будут предприняты.

4.7 ОС отвечает за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности этой жалобы или апелляции.

4.8 ОС должен подтверждать получение жалобы (претензии) или апелляции и предоставлять их подателю сообщение о ходе работ и результатах.

4.9 Решение, которое отправляется подателю жалобы или апелляции, должно быть принято или рассмотрено и утверждено лицом(ми), не участвующим(и) в первоначальной деятельности по оценке соответствия, о которой идет речь.

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС. ПР 04-01-2023 ПОРЯДОК РАБОТ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция: 2 стр. 6 из 9
-----------------------	--	----------------------------

4.10 В конце процесса рассмотрения жалобы и апелляций ОС должен делать официальное уведомление их подателю.

5. ПРОЦЕДУРА ОФОРМЛЕНИЯ, ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ

5.1 Процедура оформления, приема и регистрации жалоб установлена в документе ПРАВИЛА 001-2020.

6. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

6.1 Процедура рассмотрения жалоб установлена в документе ПРАВИЛА 001-2020.

6.2 Жалобы заявителей, поданные в письменной форме (в форме электронного документа), остаются без рассмотрения в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия гражданина (индивидуального предпринимателя), наименование юридического лица, направившего жалобу;
- в жалобе не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

7. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

7.1 В случае неудовлетворенности результатами рассмотрения жалобы, заявитель вправе подать апелляцию в Комиссию по апелляциям. Апелляция также может быть подана заявителем на решение ОС в случаях:

- отказа в регистрации декларации о соответствии.
- отказа в проведении процедуры сертификации.

К подаваемой апелляции в обязательном порядке прикладывается копия решения ОС ФБУ «Якутский ЦСМ».

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

7.3 Регистрации в «Журнале регистрации жалоб и апелляций». Днем подачи апелляции считается день ее регистрации в журнале.

7.4 После регистрации апелляции передаются на рассмотрение в Комиссию по апелляциям. Решение Комиссии по апелляциям является обязательным для исполнения ОС. При признании апелляции обоснованной, ОС:

ОС ФБУ «Якутский ЦСМ»	СМК ОС. ПР 04-01-2023 ПОРЯДОК РАБОТ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	Редакция: 2
		стр. 7 из 9

- 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;

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

7.5 Контроль за реализацией плана корректирующих и предупреждающих мероприятий и оценку эффективности этих мероприятий осуществляет менеджер по качеству (далее – МК) ОС.

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

7.7 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.

8. ВЕДЕНИЕ КНИГИ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

8.1 Для удобства клиентов ведется Книга отзывов и предложений (далее – Книга). В Книгу могут вноситься как отрицательные, так и положительные отзывы, а также заметки, выражающие благодарность за предоставленные услуги.

8.2 Страницы Книги должны быть прошиты и пронумерованы.

8.3 Книга предоставляется заявителю по его требованию.

8.4 При написании жалобы в Книгу заявитель должен:

- указать свои ФИО и данные для связи с ним;
- дату написания жалобы и ее время;
- 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;
- расписаться.

Действия, связанные с рассмотрением жалобы осуществляются согласно раздела 6 данного Порядка.

8.5 Записи делают клиентами в отведенных для этого местах на одной стороне страницы. На обратной стороне в течение 3 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.

8.6 МК обязан строго следить за состоянием документа и регулярно проверять его.

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

[illegible]