

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ

Система менеджмента качества
**РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ В ОРГАНЕ ПО
СЕРТИФИКАЦИИ**

Пр 010.00522490 – 2020

ФГБУ «Белгородская МВЛ»	Система менеджмента качества РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ В ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ	стр. 2 из 7
	Пр 010.00522490 – 2020	Версия 2

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН МЕНЕДЖЕРОМ ПО КАЧЕСТВУ – начальником отдела сертификации продукции Жерновой Н.В.
2. ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Распоряжением Руководителя ОС Савастеевой С.В. № 2 от 12.03.2020 г.
3. ВВЕДЕН ВЗАМЕН Пр 010.00522490 – 2015.
4. Версия 2

Настоящий Порядок не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и/или распространен без разрешения ФГБУ «Белгородская межобластная ветеринарная лаборатория».

ФГБУ «Белгородская МВЛ»	Система менеджмента качества РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ В ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ	стр. 3 из 7
	Пр 010.00522490 – 2020	Версия 2

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий Порядок устанавливает требования и процедуру рассмотрения жалоб, претензий и апелляций (в дальнейшем – «претензии») заявителя по вопросам проведения работ по подтверждению соответствия продукции, а также на действия сотрудников органа по сертификации продукции ФГБУ «Белгородская межобластная ветеринарная лаборатория» (в дальнейшем – «МВЛ»).

1.2 Порядок обязателен к применению в отделе сертификации продукции МВЛ.

1.3 Стандарт разработан в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012. Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем порядке использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Критерии аккредитации и перечень документов, подтверждающих соответствие заявителя и аккредитованного лица критериям аккредитации. Приложение № 1 к приказу Минэкономразвития России от 30 мая 2014 г. № 326;

ГОСТ Р 54295-2010 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования;

СТО 004.00522490 Система менеджмента качества. Внутренний аудит.

ОС СТО 006.00522490 Хранение записей;

Федеральный закон РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Применительно к настоящим правилам используются термины и определения, данные в документах, указанных в разделе 2 настоящего стандарта.

4 ПОСТУПЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ

4.1 Претензии принимаются для рассмотрения в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на имя руководителя органа по сертификации. Заявитель должен указать свои данные, адрес, изложить предмет претензии, причины возражений в отношении решения органа по сертификации или описать суть спорного вопроса. К претензии заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

4.2 Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в орган по сертификации при неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;

ФГБУ «Белгородская МВЛ»	Система менеджмента качества РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ В ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ	стр. 4 из 7
	Пр 010.00522490 – 2020	Версия 2

- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- не довели до сведения изменения, влияющие на сертификацию;
- не предоставили решение органа по сертификации;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- и другое.

4.2 Орган по сертификации рассматривает претензии по следующим вопросам:

- отказ в сертификации, приостановление или отмена действия сертификата;
- нарушение персоналом ОС регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах.
- нарушение требований конфиденциальности персонала.

4.3 Регистрация претензии производится специалистом в журнале учета регистрации жалоб, претензий и апелляций. Форма журнала приведена в приложении № 1.

4.4 Получение поступившей претензии подтверждается специалистом органа по сертификации в течение 2-х рабочих дней заявителю, предъявляющему претензию (по почте, телефону или электронной почте) о чем делается запись в журнале учета регистрации жалоб, претензий и апелляций.

4.5 Претензия подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации.

5 ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ

5.1 После приема заявления специалист передает его для ознакомления руководителю органа по сертификации.

5.2 При получении претензии руководитель органа по сертификации проводит ее первоначальную оценку, с целью определения:

- ✓ относится ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС несет ответственность;
- ✓ возможности проведения немедленных действий по рассмотрению претензии;
- ✓ установления важности и возможных последствий;
- ✓ установления конкретных шагов по работе с претензией.

5.3 Руководитель органа по сертификации имеет право отклонить, претензию, которая не отвечает требованиям п.п. 5.2. и требованиям по существу. Отказ излагается в письменном виде, с объяснением причины отказа.

5.4 Процесс рассмотрения претензий включает в себя следующие элементы и методы:

а) сопровождение и регистрация претензии в журнале учета регистрации жалоб, претензий и апелляций, включая действия, предпринимаемые для их удовлетворения;

б) обеспечение того, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

Блок-схема процесса рассмотрения претензий приведена в приложении 2.

5.5 В случае если претензия обоснована, руководитель органа по сертификации распоряжением назначает комиссию, о чем в устной или письменной форме сообщается заявителю. Члены апелляционной комиссии назначаются руководителем ор-

ФГБУ «Белгородская МВЛ»	Система менеджмента качества РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ В ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ	стр. 5 из 7
	Пр 010.00522490 – 2020	Версия 2

гана по сертификации для каждого случая рассмотрения обращения заявителя. При этом податель претензии имеет право выдвигать обоснование претензии по составу апелляционной комиссии.

5.6 В состав комиссии могут быть включены:

- ✓ эксперты ОС, не имеющие отношения к предмету претензии и не принимавшие участие в сертификации, независимые эксперты;
- ✓ сотрудники ФГБУ «Белгородская МВЛ»;
- ✓ эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

5.7 Члены комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности по форме, приведенной в Приложении № 3.

5.8 Назначенная комиссия знакомится с претензией, рассматривает документы, приложенные к обращению. При расследовании претензии проводится сбор и проверка всей информации, необходимой для оценки обоснованности претензии, расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с претензией, доведение информации до сведения соответствующего персонала, подготовка предложений по последующим необходимым мероприятиям. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий обращения.

5.9 Если претензия относится к работе органа по сертификации, то предусмотрен следующий порядок рассмотрения:

- Сбор и анализ информации, необходимой для подготовки решения (определение круга заинтересованных сторон, ведение переписки с заинтересованными сторонами и т.д.);
- Составление апелляционной комиссией акта о результатах рассмотрения претензии Приложение № 4;
- Оформление руководителем органа по сертификации в простой письменной форме решения по претензии;
- Направление одного экземпляра решения заявителю, второй экземпляр находится в органе по сертификации.

5.10 В случае поступления претензии на продукцию, сертификат соответствия на которую был выдан органом по сертификации, надзорных органов, орган по сертификации в двухдневный срок направляет письмо этой организации с указанием содержания обращения и с требованием пояснить ситуацию.

5.11 В случае, когда сторона-ответчик не отвечает на вопросы органа по сертификации, руководитель органа по сертификации выносит решение о проведение внепланового инспекционного контроля на предприятии.

5.12 Распоряжение о проведении внепланового инспекционного контроля, счет на оплату инспекционного контроля направляются руководителю предприятия. Если по счету не производится оплата, руководитель органа по сертификации выносит решение о приостановке действия сертификата соответствия. Решение о приостановке действия сертификата соответствия отправляется по почте с уведомлением о вручении в течение 2-х рабочих дней со дня его подписания.

ФГБУ «Белгородская МВЛ»	Система менеджмента качества РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ В ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ	стр. 6 из 7
	Пр 010.00522490 – 2020	Версия 2

5.13 Все действия по управлению претензией заносятся ответственным лицом в журнал учета регистрации жалоб, претензий и апелляций.

6 РЕШЕНИЯ ПО ПРЕТЕНЗИИ

6.1 Решения по обращению принимает руководитель ОС.

6.2 Решения по обращению доводятся до предъявителя претензии и вовлеченного персонала органа немедленно после принятия решения.

6.3 Решения по претензии до вовлеченного персонала МВЛ доводит руководитель или заместитель руководителя ОС, до предъявителя претензии – лицо, уполномоченное руководителем ОС. Решение оформляется в письменном виде в произвольной форме в виде ответа на претензию. В решении прописываются результаты рассмотрения обращения, выполнения соответствующих предпринятых действий, уведомление об окончании процесса ее рассмотрения. После подписания руководителем ОС специалист регистрирует решение в журнале учета регистрации жалоб, претензий и апелляций и направляет предъявителю претензии.

6.4 При несогласии предъявителя претензии с принятым решением, он может обратиться в вышестоящие инстанции.

6.5 Ответственное лицо формирует все документы, полученные в процессе работы и относящиеся к одной претензии в одно дело.

Документы по обращению, подшиваются в папку «Жалобы, претензии и апелляции, которая находится на хранении у руководителя ОС. Руководитель (заместитель руководителя) ОС совместно с заказчиком и предъявителем обращения должен определить, необходимо ли и, если да, то в какой степени разглашать предмет претензии (жалобы) и сделанное по ней заключение.

6.6 Материалы по претензиям и разногласиям хранятся в ОС в течение 3-х лет после окончания срока действия сертификата соответствия. Регистрация, хранение, уничтожение записей осуществляется в соответствии с СТО 006.00522490.

6.7 Вся собранная и зарегистрированная информация по претензиям анализируется высшим руководством при проведении анализа системы менеджмента при планировании и проведении мониторинга, измерения, анализа и улучшения системы менеджмента качества ОС СМ.

7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

7.1 Руководитель органа по сертификации (ОС), заместитель руководителя ОС вовлеченные в процесс управления претензией, несут ответственность за следующие действия:

- ✓ обеспечение внедрения процесса работы с претензиями;
- ✓ обеспечение содействия распространению понимания процесса управления претензией;
- ✓ обеспечение легкого доступа к информации о процессе управления с претензией;
- ✓ обеспечения проведения соответствующих действий, с целью устранения проблемы, предупреждения ее повторного возникновения и ведения регистрационных записей;

7.2 Весь персонал, непосредственно вовлеченный в процесс управления претензией, несет ответственность за следующие действия:

ФГБУ «Белгородская МВЛ»	Система менеджмента качества РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ В ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ	стр. 7 из 7
	Пр 010.00522490 – 2020	Версия 2

- ✓ обеспечение доступности данных по обращениям для анализа со стороны высшего руководства;
- ✓ за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки с претензией;
- ✓ соблюдению требований, установленных настоящей инструкцией;
- ✓ представление необходимых записей по рассмотрению претензии и о принятых решениях;
- ✓ соблюдения требования конфиденциальности в части его отношения к предъявителю претензии и ее предмету.