УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ЦКС»

_____Т.В. Иванова

«31» декабря 2020 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура

«Порядок рассмотрения апелляций, жалоб»

2020 г.

Содержание

1. Назначение и область применения	Стр.3
2. Нормативные ссылки	Стр.3
3. Термины	Стр.3
4. Общие положения	Стр.4
5. Порядок регистрации, рассмотрения, принятия решения по жалобе	Стр.4
6. Положение о Комиссии по апелляциям	Стр.6
7. Состав Комиссии по апелляциям	Стр.6
8. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям	Стр.8
9. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций	Стр.8
10. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций	Стр.9
11. Правила и сроки оформления решения комиссии по апелляциям	Стр.10
12. Порядок и сроки направления решения комиссии по апелляции	Стр.10
13. Ответственность	Стр.11
14. Приложение 1. Форма жалобы	Стр.12
15. Приложение 2. Форма решения по жалобе	Стр.13
16. Приложение 3 Форма соглашения	Стр.14
17. Приложение 4. Форма заявления	Стр.15
18. Приложение 5. Форма решения Комиссии по апелляции	Стр.16
19. Приложение 6. Форма апелляции	Стр.17

1. Назначение и область применения

Настоящая Документированная процедура (далее –процедура) включает в себя порядок рассмотрения жалоб и апелляций, а также содержит Положение о комиссии по апелляциям, (далее – Комиссия) и устанавливает: правила формирования Комиссии, правила оформления, приёма и регистрации апелляций, правила и сроки рассмотрения, а также права и обязанности при рассмотрении апелляций в Органе по сертификации продукции в строительстве «ИННСТРОЙСЕРТ» (далее – ОС либо орган по сертификации).

Данная процедура предназначена для применения:

- ОС «ИННСТРОЙСЕРТ»

- Комиссией по апелляциям;

- заявителями;

- заинтересованными лицами.

2. Нормативные ссылки

2.1. В процедуре использованы нормы и положения следующих документов:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»

- ГОСТ ISO/IEC Guide 65-2012 «Общие требования к органам по сертификации продукции»

- Приказ Минэкономразвития от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»

3. Термины

В данной процедуре применяются:

Жалоба - выражение разногласия с решением, принятого по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС со стороны какой-либо организации или лица.

Заявитель – организация (лицо), подающая жалобу

Апелляция – обжалование организацией (заинтересованным лицом) решения по жалобе, в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, с запросом о пересмотре решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

апеллянт – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию.

4. Общие положения

4.1. Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. .Регламент процедуры рассмотрения жалоб и апелляций находится в открытом доступе на сайте ОС «ИННСТРОЙСЕРТ».

4.2. Заявителем и апеллянтом может быть любая организация или лицо-участник процесса сертификации, заинтересованное в результатах сертификации, права которого, по ее мнению, нарушены.

4.3. Заявитель вправе подать жалобу в ОС, по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС, с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС, в отношении данного объекта.

4.3. Апеллянт вправе подать апелляцию в ОС, с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим органом в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

5. Порядок регистрации, рассмотрения, принятия решений по жалобе.

5.1. При рассмотрении жалоб ОС руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия продукции, документам СМК ОС. При рассмотрении жалобы между ОС и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

5.2. Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 1 настоящей процедуры. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

5.3. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОС, в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым заявитель не согласен.5

5.4. Регистрацию жалобы в «Журнале регистрации жалоб, апелляций, разногласий», осуществляет заместитель руководителя ОС в день поступления в ОС с присвоением жалобе регистрационного номера, и передаёт её директору ООО «ЦКС».

5.5. Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

5.6. Директор ООО «ЦКС», рассматривает поступившую жалобу и передаёт её представителю руководства по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы. Представитель руководства по качеству установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия.

5.7. Представитель руководства по качеству должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 15рабочих дней с момента её регистрации. Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации. ОС может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 20 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения жалобы (не более 1 мес.).

5.8 Решение по жалобе оформляется представителем руководства по качеству в двух экземплярах, в течение 30 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 2 данной процедуры и утверждается директором ООО «ЦКС».

5.9 Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

5.10 При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС, согласно настоящей документированной процедуре которая находится в открытом доступе на сайте ОС «ИННСТРОЙСЕРТ», или обратиться в вышестоящие инстанции. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

5.11 Решение по жалобе высылает заместитель руководителя ОС на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 2-х месяцев с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Исходящая корреспонденция».

5.12 Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

5.13 Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя. Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС. Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб систематически проводятся: анализ жалоб поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; проверку документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

6. Положение о комиссии по апелляциям ОС «ИННСТРОЙСЕРТ»

6.1 Комиссия по апелляциям ОС «ИННСТРОЙСЕРТ» создана для решения спорных вопросов, возникших по результатам подтверждения соответствия и функционирует в следующих случаях:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 9 настоящей процедуры;

- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции

6.1.Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в ОС несет директор ООО «Центр качества строительства».

6.2 Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям – директор ООО «Центр качества строительства».

6.3 Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

6.4 Члены Комиссии определяются председателем Комиссии по апелляциям для каждого случая рассмотрения апелляции

6.5 При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей процедурой, документами системы по подтверждению соответствия продукции, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению сертификации продукции, а также документам СМК ОС «ИННСТРОЙСЕРТ».

6.6 Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения. В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение вышестоящих инстанциях.

7. Состав Комиссии по апелляциям

7.1. Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области сертификации продукции не менее трех лет, деятельность которого не распространяется на содержание претензии апеллянта.

7.2. Комиссию возглавляет председатель, согласно п.6.2. настоящей процедуры.

7.3. Состав Комиссии определяется председателем Комиссии.

7.4. Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, на основе соглашения в Приложении 3, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

7.5. Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности, в Приложении 4, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

7.6. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;
- секретарь.

7.7. Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта. В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые эксперты;

- руководители и сотрудники ООО «ЦКС».

Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

8. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

8.1. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ОС, в связи с пересмотром решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

8.2. В обязанности Комиссии входит:

-рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;

- рассмотрение апелляций связанных с основной деятельностью ОС, проведением работ по подтверждению соответствия;

- запрос у апеллянта и руководителей ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

-заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ОС;

- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- проведение оценки представленных материалов;

- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;

- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;

- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;

- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;

- обеспечение своевременного оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;

- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;

- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции;

9. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.

9.1. В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью ОС апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям ОС. Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 6 настоящей процедуры. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

9.2. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым апеллянт не согласен.

9.3. Заместитель руководителя ОС регистрирует апелляцию в Журнале входящей корреспонденции, в день поступления апелляции с присвоением ей регистрационного входящего номера, и передаёт её представителю руководства по качеству с целью занесения данных в «Журнал регистрации жалоб, апелляций, разногласий» с последующей передачей председателю Комиссии по апелляциям. Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

9.4. Состав комиссии определяется и утверждается согласно п.7 настоящей процедуры.

9.5. Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

9.6. После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в Журнале, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;

- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;

- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);

- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;

- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;

- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;

- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;

- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;

- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

10. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

10.1. Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

10.2. Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

10.3. Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;

- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;

- своевременное сообщение информации апеллянту;

- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;

- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;

- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

10.4. В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание.. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

10.5. При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

10.6 .В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ОС.

10.7. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

10.8. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

11. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.

11.1. Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 4, данного Положения.

11.2. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается директором ООО «Центр качества строительства».

11.3. Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

12. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.

12.1. Решение по апелляции высылает апеллянту секретарь, в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся у заместителя руководителя ОС.

12.2. Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у представителя руководства по качеству ОС, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

12.3. Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

12.4. При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

12.5.Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя. Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям,

которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг Органа по сертификации продукции.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ОС систематически проводятся: периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ претензий и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствования СМК по результатам анализа; обучение персонала.

13. Ответственность

13.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом;

13.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

13.3. По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

13.4. Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у представителя руководства по качеству ОС в деле «СМК», в течении двух лет,

с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

Приложение 1

Форма жалобы

Директору ООО «Центр качества строительства»

Ивановой Т.В.

1 Сведения о заявителе жалобы:

Имя_____

Организация_____
Адрес_____
Почтовый индекс, город_____
Страна_____
Номер телефона_____
Номер факса_____
Электронная почта_____
Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо)

_____

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

_____

2 Объект жалобы
- деятельность ОС□
- деятельность держателей сертификатов □

3 Суть жалобы
Дата возникновения_____
Описание разногласия _____

_____

_____

_____

4 Дата, подпись
Дата_____Подпись_____
5 Приложение
Перечень прилагаемых документов

_____

Приложение 2

Форма решения по жалобе

Решение по жалобе

наименование Органа по сертификации

ОС «ИННСТРОЙСЕРТ»

рассмотрела жалобу №_____ дата «____» _____ 201__г.

по вопросу_____

представленную_____

наименование организации, подавшей жалобу

и приняла решение:_____

_____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной)_____

_____

_____

_____

Директор

ООО «ЦКС», руководитель ОС «ИННСТРОЙСЕРТ» _____ Иванова Т.В.

подпись инициалы, фамилия

Представитель руководства _____ _____

по качеству ОС «ИННСТРОЙСЕРТ» инициалы, фамилия подпись

Приложение 3

Форма соглашения

С О Г Л А Ш Е Н И Е

Настоящее соглашение заключено между Председателем Комиссии по апелляциям ООО «Центр качества строительства»_____

фамилия, имя, отчество

и_____

занимаемая должность

_____

фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению ООО «ЦКС» войти в состав Комиссии по апелляции и обязуется строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ООО «ЦКС»

_____ _____ _____

Председатель Комиссии фамилия, инициалы подпись

Дата «___»_____20__г.

_____ _____ _____

организация, должность члена Комиссии подпись фамилия, инициалы

Дата «___»_____20__г.

Приложение 4

Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности.

ЗАЯВЛЕНИЕ

члена Комиссии по апелляции _____

Ф.И.О.

об отсутствии конфликта, интересов с организацией

_____

наименование организации

Я,_____

фамилия, имя, отчество аудитора (эксперта)

заявляю, что в течение 2-х лет не имел, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией

_____

наименование организации

и его партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах ОС «ИННСТРОЙСЕРТ»;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

_____ _____ _____

дата личная подпись расшифровка подписи

Приложение 5

Форма решения Комиссии по апелляции

РЕШЕНИЕ КОМИССИИ

Комиссия по апелляции_____

наименование Органа по сертификации

рассмотрела апелляцию №_____ дата «____» _____ 20__г.

по вопросу_____

представленную_____

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение:_____

_____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной)_____

_____

_____

_____

Директор ООО «Центр качества строительства» _____

подпись инициалы, фамилия

Председатель

Комиссии по апелляции _____ _____

подпись инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляции _____ _____

_____ _____

Приложение 6

Форма апелляции

Председателю Комиссии по апелляциям

ООО «Центр качества строительства» ОС «ИННСТРОЙСЕРТ» _____

1 Сведения о предъявителе апелляции:

Имя_____

Организация_____
Адрес_____
Почтовый индекс, город_____
Страна_____
Номер телефона_____
Номер факса_____
Электронная почта_____
Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)
_____
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)
_____
2 Объект апелляции
- деятельность ОСП☐
- деятельность держателей сертификатов ☐

3 Суть апелляции
Дата возникновения_____
Описание претензии _____
_____
_____
_____
4 Дата, подпись
Дата_____Подпись_____
5 Приложение
Перечень прилагаемых документов
_____