

ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ И ЖАЛОБАМИ

Содержание:

1. Цели.....	2
2. Общие положения и область применения.....	2
3. Нормативные ссылки.....	2
4. Термины, определения и сокращения.....	2
5. Сертификационный совет.....	3
5. Рассмотрение жалоб.....	3
7. Порядок рассмотрения апелляций.....	5
8. Конфликт интересов.....	6

1. Цели.

ОС СМ «INTERQCERT» (далее ОС СМ) принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению жалобами и апелляциями. Этот процесс является важным инструментом защиты интересов клиентов ОС СМ и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или необоснованных действий.

2. Общие положения и область применения.

2.1. Настоящая процедура устанавливает порядок работы с жалобами и апелляциями в ОС СМ, а также взаимодействие представителей ОС СМ с заинтересованными сторонами по этим вопросам. Процедура регламентирует сроки рассмотрения жалоб и апелляций, несоблюдение которых влечет ответственность виновной стороны.

2.2 Все жалобы и апелляции поступившие ОС СМ регистрируются в журнале «апелляции и жалобы» хранятся в электронном виде в базе данных ОС СМ. (приложение №1)

2.3. Настоящая процедура является обязательной для исполнения всеми сотрудниками ОС СМ.

3. Нормативные ссылки.

Настоящая Процедура разработана в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

- **О’z DSt ISO 9000:2016** - Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- **О’z DSt ISO 9001:2015** - Системы менеджмента качества. Требования»;
- **О’z DSt ISO 22003:2020** - Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности пищевых продуктов;
- **О’z DSt ISO/IEC 17021-1:2020** - Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования» и применению стандартов;
- **О’z DSt ISO/IEC 17021-2:2019** - Оценка соответствия, Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента Часть 2: Требования к компетентности для аудита и сертификации систем экологического менеджмента»;
- **ISO/IEC 17021-3:2017** - Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим проведение аудита и сертификации систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества;
- **О’z DSt ISO 17021-10:2020** - Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента». Часть 10. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента профессиональной безопасности и здоровья;
- **О’z DSt ISO 19011:2019** - Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;

4. Термины, определения и сокращения.

Апелляция - обжалование заинтересованной стороной решения компании в отношении сертификационного процесса, решений о сертификации, решений по жалобам, срока действия, масштаба и/или области действия сертификата.

Жалоба - также выражение неудовлетворенности выполнением должностных лиц и/или сотрудников ОС СМ требований сертификационной системы или применение нормативных документов ОС СМ, а также выражение несогласия заинтересованных лиц с действиями сертифицированной организации в процессе осуществления ею своей деятельности в рамках выданного сертификата.

Заинтересованная сторона - лицо или группа (юридически или частные лица), заинтересованные в деятельности или успехе организации.

К заинтересованным сторонам могут относиться лица, которые:

- Являются сертифицированными клиентами, или являются претендентами на сертификацию;
- Являются потребителями сертифицированных клиентов или претендентов на сертификацию;
- Находятся под воздействием или в зависимости от сертифицированных клиентов или претендентов на сертификации и т.д.

Заявитель жалобы апелляции - лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу апелляции. Заявителем может быть любое лицо/организация, участвующее в процессе сертификации или заинтересованное в результатах сертификации, проводимой ОС СМ или лицо/организация, получившее такой сертификат.

СС – Сертификационный совет

Ответственный сотрудник – сотрудник ОС СМ назначенный Директором ОС СМ по работе с жалобой.

ОС СМ - Орган по сертификации систем менеджмента «INTERQCERT»

5. Сертификационный совет

5.1. Сертификационный совет (СС) - Независимое структурное формирование, чья основная функция заключается в контроле соблюдения ОС СМ принципа беспристрастности при выполнении работ по сертификации систем менеджмента организаций.

5.2. Функции по рассмотрению споров Сертификационного совета:

- Урегулирование и разрешение споров по жалобам, и апелляциям между заинтересованными сторонами, ОС СМ и/или претендентом или владельцем сертификата, возникающими при осуществлении сертификационной деятельности,
- Рассмотрение апелляций согласно утвержденным процедурам и с соблюдением обязательных для сторон нормативных документов и иных норм и правил.

Работа, функции, состав Сертификационного совета описаны в Положении о сертификационном совете ОС СМ.

5. Рассмотрение жалоб.

6.1. Прежде чем обратиться в СС, заявитель должен осуществить нижеизложенную процедуру, путем подачи жалобы непосредственно в ОС СМ.

6.2. Заявитель подает жалобу или апелляцию непосредственно на имя Директора ОС СМ, в которой:

- излагается предмет жалобы или претензии;
- определяются потенциальные стороны-участники конфликта;
- описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в орган по сертификации;
- предлагается решение (в случае необходимости).

6.3. Жалоба должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной.

6.4. Жалоба рассматривается Директор в течение 2-х дней с момента его поступления после регистрации в базе данных.

6.5. Директор имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает вышеуказанным в п.п. 6.2. - 6.3. требованиям по существу. Отказ должен быть в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность их устранения и, информацию о том, как можно исправить допущенные недостатки. Уведомление в отказе рассмотреть жалобу подготавливается ответственным исполнителем по

указанию Директора ОС СМ и направляется заявителю по адресам, указанным в заявлении. Указанное уведомление должно быть отправлено не позднее 3-х дней с момента принятия соответствующего решения.

6.6. Решение об отказе принять жалобу как несоответствующую требованиям к его подаче, может быть обжаловано в СС путем направления апелляции.

6.7. На рассмотрение заявления с жалобой ОС СМ отводится 30 дней. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего требованиям, изложенным в п. 6.2.

6.8. В случае если, по мнению директора заявление обосновано, назначения ответственных сотрудников по работе с жалобой. Назначение ответственных сотрудников должно производиться с учетом специфики поданной жалобы.

6.9. Все претензии, жалобы или апелляции регистрируются как Несоответствия ОС СМ

6.10. Первоначальный ответ в организацию должен включать в себя:

- информацию о получении заявления
- информацию о регистрации и номер регистрации Несоответствия по жалобе.
- Информацию о сроках рассмотрения жалобы/претензии.

Первоначальный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 1 недели с момента поступления заявления.

6.11. После регистрации несоответствия ответственный сотрудник анализирует ситуацию, изложенную в заявлении, и готовит проект решения по жалобе и ответа заявителю.

В ходе анализа ответственный сотрудник осуществляет все необходимые действия с целью сбора информации, необходимой для подготовки решения, в частности:

- определение круга заинтересованных сторон
- переписка с заинтересованными сторонами по вопросам жалобы.

6.12. При рассмотрении претензии, ответственный сотрудник, в обязательном порядке направляет письмо стороне, на которую подана претензия, с требованием прояснить ситуацию.

Если, в ходе рассмотрения, заявитель и сторона, на которую была подана претензия, урегулируют свой спор, ответственный сотрудник готовит проект соответствующего решения. В этом случае, если ответчиком по претензии является сертифицированный клиент ОС СМ, в ближайшую к моменту подачи претензии проверку СМ вносятся вопросы касательно предмета жалобы.

В случае если, сторона-ответчик не отвечает на запросы ОС СМ, и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, ОС СМ оставляет за собой право, в случае необходимости, провести аудит сертифицированной Организации без заблаговременного уведомления с целью рассмотрения поступивших в ОС СМ претензий на деятельность/продукцию данной Организации, приостановить или аннулировать сертификат соответствия.

В случае рассмотрения жалобы ответственный сотрудник ОС СМ , проводит расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления жалобы и готовит решения, направленные на удовлетворение жалобы, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение функционирования СМК ОС СМ.

6.13. В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течении 2-х недель с момента направления соответствующего письма (факса, E-mail), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий жалоба закрывается. Решение о закрытии принимается Директором на основании отчета ответственного сотрудника.

6.14. Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам, проверяется в рамках внутренних аудитов СМК.

6.15. В случае, если заявитель не удовлетворен решением, он может обжаловать его в Сертификационном совете ОС СМ в соответствии с установленным порядком.

Решения по жалобам и претензиям доводятся директором ОС СМ до членов Сертификационного совета в ходе очередного планового заседания, на котором члены Сертификационного совета рассматривают, в том числе, вопросы связанные с беспристрастностью при рассмотрении жалобы/претензии/спора.

В случае, если Сертификационный совет примет решение о необходимости внесения изменения или

дополнения в решение директора ОС СМ, такие решения СС должны быть приняты, о чем своевременно должен быть информирован заявитель и, в случае необходимости, прочие заинтересованные стороны.

7. Порядок рассмотрения апелляций.

7.1. Заявитель направляет апелляцию в Сертификационный совет в случае:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе;
- несогласия с решением директора ОС СМ по жалобе;
- отношении сертификационного процесса;
- решений о сертификации;
- срока действия, масштаба и/или области действия сертификата.

7.2. Сертификационный совет при рассмотрении апелляций действует в соответствии и на основании настоящей процедуры и Положения о Сертификационном совете. Апелляция должна быть рассмотрена в течении 2 недель с момента поступления и регистрации заявления. Апелляция может быть рассмотрена, с учетом сроков, как на плановом, так и на внеочередном заседании Сертификационного совета.

7.3. Апелляция подается Стороной, право которой, по ее мнению нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону по существу.

7.4. Заявление в СС должно:

- определять сторону, в отношении которой она подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;
- содержать изложение предмета апелляции;
- описывать имевшие, на момент подачи спора решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;
- описывать заинтересованность стороны - заявителя в урегулировании спора и причину обращения в СС;
- содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления Сертификационным советом ОС СМ и обязательства исполнить такое заявление или при несогласии с ним обжаловать решение в вышестоящей инстанции.
- предлагать решение для обсуждения в СС;
- быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;
- включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана жалоба и списка, перечисляющего такие доказательства и/или документы.

7.5. Заявление должно поступать по почте, факсу или электронной почте или в офис ОС СМ .

После регистрации апелляции, заявление с апелляцией поступает к секретарю Сертификационного совета, который должен направить копии заявления и всех приложенных к нему документов стороне, упомянутой в заявлении в качестве потенциального ответчика.

В случае, если секретарь СС посчитает необходимым привлечь кого-либо для участия в разбирательстве (даче объяснений или предоставлении документов), СС должен направить этому лицу копию заявления и приложенные к нему документы с просьбой о содействии в разбирательстве.

Секретарь СС направляет членам СС пакет документов по апелляции и согласовывает сроки и форму очередного (внеочередного) заседания СС.

7.6. Во всех случаях, когда СС необходимо прийти к какому-либо решению по поводу принятого вопроса к рассмотрению или вынесения решения по спору, СС может сделать это:

- на регулярном, предусмотренном графиком заседании (в соответствии с Положением);
- на внеочередном заседании;
- на селекторном совещании или телеконференции;
- путем письменного голосования по почте, курьерской почте, по факсу, электронной почте или

- с помощью других средств связи;
- любым другим способом, разрешенным в соответствии с применяемой правовой нормой.

7.7. Решения, принимаемые СС, должны быть переданы сторонам, которые участвовали в разбирательстве, а копии, в случае необходимости, открыты для публичного доступа.

Информация по решению должна быть направлена заявителю апелляции, в случае если он отсутствовал на заседании СС в течении 2 дней после поступления информации и не позднее 4 недель с момента поступления заявления.

7.8. Решения СС, содержание, выводы о наличии любых несоответствий в сертификационной системе ОС СМ должны быть рассмотрены руководством ОС СМ. Любые выявленные СС несоответствия в деятельности сертифицированной компании, в отношении которой принято соответствующее решение, должны быть рассмотрены ОС СМ в соответствии с процедурами по сертификации. Любые несоответствия, выявленные СС в деятельности ОС СМ руководство ОС СМ должно проанализировать и разработать необходимые мероприятия по улучшению, корректирующие/предупреждающие действия.

В случае необходимости, информация по осуществленным корректирующим/предупреждающим действиям направляется заявителю не позднее 6 месяцев с момента поступления заявления с апелляцией.

7.9. Информация по решениям, принятым членами СС на заседании передается секретарем СС для регистрации подготовки ответа Заявителю.

Решения Сертификационного совета по рассмотрению апелляций заносится в протокол о заседании СС, который подписывается всеми его членами.

7.10. Если какая либо сторона не была удовлетворена решением Сертификационного совета ОС СМ , заинтересованная Сторона, участвующая в рассмотрении спора, может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно в вышестоящую инстанцию (орган по аккредитации, нотификации и т.д.).

8. Конфликт интересов.

8.1 Если в какой-то момент рассмотрения спорного вопроса, в соответствии с настоящей инструкцией, какое-либо лицо рассматривающего органа точно знает, что его участие в разрешении спора нарушает принцип недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться как ОС СМ , так и члены СС при вынесении решений, такое лицо должно немедленно сообщить об этом органу, рассматривающему дело, и временно самоустраниться от дальнейшего участия в процессе.

8.2 Стороны, участвующие в споре, могут возразить против участия любого лица, вовлеченного в разрешение спора в соответствии с настоящей процедурой, если такое участие будет нарушать принципы беспристрастности, конфиденциальности, недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться при вынесении решений. Свои возражения стороны могут выразить в форме письменного ходатайства, адресованного в СС.

8.3 В случаях, предусмотренных в п.п. 8.1 и 8.2 возможен отвод или самоотвод отдельных лиц от участия в рассмотрении спора.

8.4 Если, вследствие одного или более отвода или дисквалификации, СС лишается правоспособного кворума необходимого для рассмотрения спора, правоспособные члены СС могут:

- Либо назначить другого члена взамен дисквалифицированного;
- либо приостановить дальнейшее рассмотрение вопроса и передать его непосредственно в соответствующий орган по рассмотрению в вышестоящей инстанции.
- В любом случае, когда по причине дисквалификации и самоотводов оставшимся членам СС приходится действовать в меньшем составе, чем это необходимо для кворума, СС может продолжать работу при условии, что оставшиеся члены или член, которые не были дисквалифицированы, участвуют в разрешении спора.

Журнал регистрации жалоб и апелляций

№	Дата поступления заявки	Ответственный	Дата принятия решения	Решение	Заявитель согласен с решением ?	
					ДА	НЕТ