



Утверждаю:
Руководитель ОССМ «НПК»

 В.В. Проскурин
« 06 » 06 2022 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
Инструкция
«Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»
СМ И 05-2022

СОДЕРЖАНИЕ

1	Область применения	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины, определения и сокращения	3
4	Общие положения	4
5	Порядок рассмотрения жалоб	5
5.1	Правила оформления, прием, анализ, регистрация жалоб	5
5.2	Правила и сроки рассмотрения жалоб	6
5.3	Жалоба на сертифицированного заказчика	7
5.4	Жалобы на деятельность ОССМ «НПК»	8
5.5	Правила и сроки оформления решения по жалобе	8
5.6	Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб	9
6	Порядок рассмотрения апелляций	9
6.1	Правила оформления, прием, регистрация апелляций	9
6.2	Правила и сроки рассмотрения апелляций	10
6.3	Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям	11
6.4	Порядок и сроки направления решения Комиссии подателю апелляции	12
7	Записи	12
	Приложение А (обязательное). Форма Жалобы	13
	Приложение Б (обязательное). Форма журнала регистрации жалоб и апелляций	14
	Приложение Г (обязательное). Форма решения Комиссии по жалобам и апелляции	16
	Лист сведений о разработчиках	17
	Лист регистрации изменений	18

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура по сертификации систем менеджмента разработана на основании требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1, Критериев аккредитации органов по сертификации систем менеджмента и требований к ним, утвержденных приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 (далее - Критерии аккредитации) и устанавливает правила оформления жалоб (претензий), порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, принятия решений, порядок информирования предъявителей жалоб (претензий) о принятом решении, а также права и обязанности персонала при рассмотрении жалоб в Органе по сертификации систем менеджмента «Научно-промышленные консультанты» (ОССМ «НПК»).

1.2 Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий) разработан в соответствии с требованиями п.п. 9.7, 9.8 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1, и является инструментом укрепления доверия к деятельности по сертификации.

1.3 Требования Процедуры обязательны для выполнения всеми сотрудниками ОССМ «НПК».

2 Нормативные ссылки

В настоящей Инструкции использованы ссылки на:

- ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях;
- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования;
- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования;
- СМ РК 02-2022 Руководство по системе менеджмента Органа по сертификации систем менеджмента «Научно-промышленные консультанты»;
- СМ П 12-2022 Положение о Комиссии по жалобам и апелляциям;
- СМ И 07-2022 Инструкция «Управление несоответствиями. Порядок разработки корректирующих действий»;
- СМ ДП 08-2022 Документированная процедура «Управление документацией»;
- СМ ДП 13-2022 Документированная процедура «Управление записями».

Примечания:

- При пользовании настоящим документом целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку;
- Для недатированных ссылок необходимо использовать самое последнее издание документа (включая любые поправки).

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины, применяемые в настоящей процедуре, соответствуют терминам и определениям, приведенным в ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 10002, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1, а также следующим терминам и определениям:

3.1.1 Апелляция (appeal): Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта (п.6.4 ГОСТ ISO/IEC 17000);

Примечание - Неблагоприятное решение включает в себя:

- отказ в приеме заявки на сертификацию СМ;

- отказ продолжать процесс сертификации СМ;
- требование о проведении корректирующих действий;
- решения отказать, приостановить или отменить сертификацию СМ;
- любое другое действие, которое мешает сертификации СМ.

3.1.2 жалоба (претензия) (complaint): В отличие от **апелляции**, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

3.1.3 корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;

3.1.4 коррекция: Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

3.1.5 результативность: Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;

3.1.6 запись: Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;

3.1.7 Заказчик (client): Организация, систему менеджмента которой проверяют с целью сертификации (п. 3.5 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1);

3.1.8 Сертифицированный заказчик: (certified client): Организация, система менеджмента которой была сертифицирована (п.3.1 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1);

3.1.9 Обратная связь: Комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции или процессе управления претензиями (п.3.6 ГОСТ Р ИСО 10002);

3.1.10 Удовлетворенность потребителя: Восприятие потребителем степени выполнения его требований (п.3.4 ГОСТ Р ИСО 10002);

3.1.11 Заинтересованная сторона: Стороны, проявляющие прямой или косвенный интерес к сертификации;

Примечание - Прямой интерес означает интерес тех, кто проходит сертификацию СМ, косвенный интерес - интерес тех, кто использует услуги по сертификации СМ или полагается на них.

3.1.12 Податель апелляции: Организация (или ее представитель), подающая апелляцию.

3.2 В настоящей документированной процедуре применены следующие сокращения:

- АО «НПК» - акционерное общество «Научно-промышленные консультанты»;
- СМ - система менеджмента;
- РК - руководство по качеству;
- ОССМ - орган по сертификации систем менеджмента.

4 Общие положения

4.1 Результативное реагирование на жалобы и апелляции, поступившие в ОССМ, является средством защиты сторон, заинтересованных в результатах сертификации, от ошибок, упущений, необоснованных действий или ненадлежащего поведения и способствует выявлению возможности для улучшения деятельности ОССМ, повышению доверия и удовлетворенности заявителей, сертифицированных заказчиков и других заинтересованных сторон ОССМ «НПК».

4.2 Регламент процедуры рассмотрения жалоб и апелляций находится в открытом доступе на сайте ОССМ «НПК».

4.3 Заявителем жалобы или апелляции может быть любая организация, лицо – участник процесса подтверждения соответствия или лицо, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, право которой, по ее мнению, нарушено.

4.4 Апелляция в ОССМ «НПК» может быть подана:

- заказчиками, проходящими сертификацию СМ, при несогласии с решением, принятым по их заявке, несогласии с действиями и решениями ОССМ в процессе проведения работ по сертификации и принятии решений по результатам проведенных процедур сертификации;
- сертифицированными заказчиками, не согласными с решениями ОССМ, принимаемыми по результатам инспекционного контроля или ресертификации СМ.

4.5 Апелляции, жалобы и разногласия, поступающие от заявителей и других сторон возможны в случае:

- нарушения установленного порядка проведения работ;
- несоблюдения экспертами требований, предъявляемых к экспертам;
- неисполнения работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов;
- необоснованного отказа в выдаче сертификата соответствия или принятия заявки на проведение работ по сертификации;

- необоснованного решения о выдаче сертификата соответствия.

4.6 При рассмотрении жалоб и апелляций ОССМ «НПК» руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия систем менеджмента, документами ОССМ «НПК».

4.7 При рассмотрении жалоб и апелляций между ОССМ «НПК» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность. При рассмотрении жалоб и апелляций ОССМ «НПК» не допускает дискриминации и любого предубеждения по отношению к предъявителю жалобы и апелляции.

4.8 В рассмотрении жалоб и апелляций участвуют компетентные сотрудники ОССМ «НПК», не имеющие непосредственного отношения к предмету жалобы или апелляции, а также заинтересованные представители сторон.

4.9 Сведения о рассмотрении поступивших жалоб, включая динамику поданных и обоснованных жалоб, ежегодно представляются для анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОССМ «НПК».

4.10 Результатом работы рассмотрения жалобы или апелляции в ОССМ «НПК» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от принятия мер корректирующего воздействия оформленный в произвольной форме.

4.11 В случае несогласия с данным решением по апелляции, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в Федеральную службу по аккредитации.

4.12 Анонимные апелляции и жалобы рассмотрению не подлежат.

4.13 Рассмотрение жалоб на действия/бездействия ОССМ «НПК» и апелляций на принятые им решения осуществляет Комиссия по жалобам и апелляциям, и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения, деятельность которой регламентирована в СМ П 12 «Положении о Комиссии по жалобам и апелляциям».

Комиссия по жалобам и апелляциям (далее – Комиссия) выполняет следующие функции:

- рассматривает апелляции и жалобы и принимает по результатам рассмотрения решения;
- доводит решения до заинтересованных сторон;
- ведёт записи по всем вопросам своей деятельности;
- подготавливает отчеты для руководства ОССМ «НПК».

4.14 Ответственность за рассмотрение жалоб и апелляций несет руководитель ОССМ «НПК».

5 Порядок рассмотрения жалоб

5.1 Правила оформления, прием, анализ, регистрация жалоб

5.1.1 Жалобы подаются на имя руководителя ОССМ «НПК» как в письменной, так и в устной форме. Апелляции и жалобы могут быть направлены в ОССМ «НПК» почтой на почтовый адрес, факсом, электронной почтой на электронный адрес, или вручены руководителю ОССМ «НПК» лично под роспись.

5.1.2 Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, по форме Приложения А настоящей инструкции. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОССМ «НПК».

5.1.3 Регистрацию жалобы в «Журнале регистрации входящей корреспонденции» осуществляет ответственный за делопроизводство - ответственный за документооборот и архивное делопроизводство в день поступления в ОССМ «НПК», с присвоением регистрационного входящего номера, и передает её вместе с прилагаемым комплектом документов руководителю ОССМ «НПК» в день ее поступления. Копию жалобы без прилагаемого комплекта документов, ответственный за делопроизводство подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции».

5.1.4 Подтверждение получения жалобы в день ее регистрации сообщается заявителю (по почте, телефону, курьерской службой или электронной почте) письмом в произвольной форме, подписанным руководителем ОССМ «НПК». Письмо содержит, как минимум, следующую информацию:

- факт получения жалобы, дата регистрации;
- регистрационный номер по журналу входящей корреспонденции;
- сведения о сроках рассмотрения жалобы и принятия соответствующего решения.

5.2 Правила и сроки рассмотрения жалоб

5.2.1 Руководитель ОССМ «НПК» делает запись о сроке рассмотрения жалобы и передает её секретарю Комиссии по жалобам и апелляциям.

5.2.2 Ответственный за делопроизводство регистрирует жалобу в «Журнале регистрации жалоб и апелляций ОССМ «НПК» по форме Приложения Б и устанавливает контактных лиц и каналы связи для взаимодействия.

5.2.3 Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается решение руководителя ОССМ «НПК», устанавливающее состав Комиссии привлекаемой к рассмотрению жалобы, данные, которые должны быть ею представлены, дату проведения заседания.

Председатель Комиссии определяет:

- относится ли жалоба к деятельности по сертификации, за которую ОССМ «НПК» несет ответственность;
- относится ли жалоба к сертифицированному заказчику. В этом случае при ее исследовании основное внимание уделяется результативности сертифицированной СМ, и в течение не более 3 рабочих дней жалоба передается сертифицированному заказчику;
- организует обращение за разъяснением к лицу, направившему обращение (при необходимости) для определения предмета жалобы и предоставления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации.

При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы.

5.2.4 Рассмотрение жалобы и принятие по ней решения осуществляется:

- в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если не требуется привлечения сторонних организаций, запроса дополнительной информации от предъявителя жалобы, заинтересованных сторон и лиц-участников предмета жалобы, представления дополнительной информации и проведения внеплановой проверки сертифицированного заказчика;
- не позднее 1 месяца со дня ее регистрации, если запрашивается дополнительная информация и проводится внеплановая проверка сертифицированного заказчика.

При увеличении сроков рассмотрения жалобы и принятия решения предъявителю направляется письмо-извещение, содержащее обоснование задержки и вновь установленные сроки.

5.3 Жалоба на сертифицированного заказчика

5.3.1 Комиссия анализирует предмет жалобы и определяет необходимые действия по рассмотрению жалобы и сроки.

5.3.2 Если в материалах по жалобе отсутствует информация о результатах рассмотрения ее сертифицированным заказчиком, то секретарь Комиссии направляет в его адрес запрос о разъяснении ситуации с жалобой. Сертифицированный заказчик должен рассмотреть жалобу и направить в ОССМ «НПК» ответ в течение 5 рабочих дней со дня ее получения.

5.3.3 Председатель комиссии имеет право запрашивать у предъявителя жалобы и сертифицированного заказчика, на которого поступила жалоба, необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса для проверки и уточнения изложенных в жалобе фактов.

5.3.4 Председатель комиссии анализирует всю полученную информацию и докладывает результаты анализа на заседании Комиссии для принятия решения об обоснованности или необоснованности жалобы и определения соответствующих мер.

На заседание Комиссии могут быть приглашены предъявитель жалобы или его представители.

5.3.5 По результатам анализа материалов по жалобе могут быть приняты следующие решения:

- жалоба не обоснована (указываются причины, по которым жалоба отклонена);
- жалоба обоснована, сертифицированный заказчик должен разработать и провести соответствующие корректирующие действия;
- приостановить действие сертификата соответствия на время рассмотрения жалобы до принятия окончательного решения, если материалы по жалобе содержат документированные свидетельства о невыполнении сертифицированным заказчиком требований нормативных документов на СМ;
- провести дополнительное изучение фактов, изложенных в жалобе;
- провести внеплановый аудит сертифицированного заказчика (анализ документации, оценка на месте/наблюдение за работой, проверка результативности корректирующих действий).

Решение заседания Комиссии документируется в протоколе.

5.3.6 Внеплановый аудит сертифицированного заказчика по рассмотрению жалобы проводится за его счет. Сроки проведения внепланового аудита согласовываются с сертифицированным заказчиком.

5.3.7 Председатель Комиссии:

- на основе анализа материалов по жалобе, результатов внепланового аудита сертифицированного заказчика разрабатывает отчет по каждому аспекту, содержащемуся в жалобе (в произвольной форме);
- представляет отчет по результатам рассмотрения жалобы на заседании Комиссии для принятия окончательного решения;
- регистрирует информацию о результатах рассмотрения жалобы в «Журнале регистрации жалоб и апелляций ОССМ «НПК»;
- формирует материалы по рассмотрению жалобы, включающие, в том числе, документированные сведения, подтверждающие выполнение сертифицированным заказчиком корректирующих и предупреждающих действий (при наличии), подшивает документы в Дело «Жалобы» под опись и передает ответственному за систему менеджмента качества на хранение;
- направляет предъявителю жалобы Решение Комиссии с прилагаемым отчетом по результатам рассмотрения жалобы.

5.3.8 Контроль за выполнением принятого решения по жалобе осуществляет руководитель ОССМ «НПК».

5.3.9 Оценка результативности и, при необходимости, эффективности принятого решения по жалобе проводится при инспекционном контроле или ресертификации сертифицированного заказчика.

5.4 Жалобы на деятельность ОССМ «НПК»

5.4.1 Председатель комиссии изучает предмет жалобы и определяет необходимые действия и сроки по рассмотрению жалобы.

5.4.2 Секретарь комиссии запрашивает (при необходимости) у предъявителя жалобы или у сотрудника ОССМ, имеющего отношение к поступившей жалобе, дополнительную информацию и документы для проверки и уточнения изложенных в жалобе фактов.

5.4.3 По результатам рассмотрения жалобы председатель комиссии:

- разрабатывает заключение по результатам рассмотрения жалобы по произвольной форме, содержащее свидетельства, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе факты;
- представляет заключение руководителю ОССМ «НПК» для принятия действий по жалобе;
- регистрирует информацию о результатах рассмотрения жалобы в «Журнале регистрации жалоб и апелляций ОССМ «НПК»;
- формирует материалы по рассмотрению жалобы, включающие, в том числе, документированные сведения, подтверждающие выполнение корректирующих действий, подшивает документы в Дело «Жалобы» под опись;
- направляет письменный ответ предъявителю жалобы.

5.4.4 Контроль за выполнением принятого решения по жалобе осуществляет руководитель ОССМ «НПК».

5.4.5 Ответственный за систему менеджмента качества оформляет и регистрирует выявленные несоответствия, анализирует их причины, определяет корректирующие и предупреждающие действия и регистрирует их результаты в соответствии с требованиями СМ И 08.

5.4.6 Оценка результативности и, при необходимости, эффективности корректирующих и предупреждающих действий по устранению выявленных несоответствий и их причин, предпринятых по результатам рассмотрения жалобы, осуществляется в соответствии с процедурой, установленной СМ И 07.

5.5 Правила и сроки оформления решения по жалобе

5.5.1 Решение по жалобе оформляется секретарем комиссии, в течение 5 рабочих дней с момента принятия соответствующего решения, согласно правилам оформления в установленном порядке по форме Приложения Г настоящей инструкции в двух экземплярах, и утверждается руководителем ОССМ «НПК».

5.5.2 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.

5.5.3 При несогласии с принятым решением заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОССМ «НПК», согласно п. 6 настоящей инструкции, которая находится в открытом доступе на сайте ОССМ «НПК», или обратиться в вышестоящие инстанции.

5.5.4 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

5.5.5 Орган по сертификации совместно с заказчиком и предъявителем жалобы должен определить, необходимо ли и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

5.6 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

5.6.1 Решение по жалобе высылает ответственный за делопроизводство на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 5 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у ответственного за делопроизводство ОССМ «НПК», которая подшивается в дело к «Журналу регистрации исходящей корреспонденции».

5.6.2 Второй экземпляр решения, все документы и материалы по рассмотрению жалоб хранятся у ответственного за систему менеджмента качества, в деле к «Журналу регистрации жалоб» в течение одного года, затем сдаются на хранение.

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

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 ОССМ «НПК».

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОССМ «НПК» систематически проводятся:

- анализ жалоб, поступивших ранее;
- анализ корректирующих и предупреждающих действий;
- периодические проверки нормативных документов;
- внутренние аудиты СМК;
- обучение персонала;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ;
- меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

6 Порядок рассмотрения апелляций

6.1 Правила оформления, прием, регистрация апелляций

6.1.1 Апелляция подаётся по почте, факсу, в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОССМ «НПК», с которым податель апелляции не согласен.

6.1.2 Апелляция должна быть оформлена в письменном виде согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению В настоящей инструкции. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д. Возможно направление апелляции по электронной почте ОССМ «НПК», с последующим направлением апелляции по почте.

Обязательным требованием при составлении апелляции является заполнение всех реквизитов, содержащихся в установленной форме.

Примечание - Форма апелляции доступна на сайте ОССМ «НПК».

6.1.3 Регистрацию апелляции в «Журнале регистрации входящей корреспонденции», осуществляет ответственный за делопроизводство - ответственный за документооборот и архивное делопроизводство в день поступления в ОССМ «НПК», с присвоением регистрационного входящего номера. Копию апелляции без прилагаемого комплекта документов, ответственный за документооборот и архивное делопроизводство подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей документации», оригинал в тот же день передает руководителю ОССМ «НПК».

6.1.4 Подтверждение получения апелляции в день ее регистрации ответственный за делопроизводство сообщает подателю (по почте, телефону, курьерской службой или электронной почтой) письмом в произвольной форме, подписанным руководителем ОССМ «НПК».

Письмо содержит, как минимум, следующую информацию:

- факт получения апелляции, дата регистрации;
- регистрационный номер по журналу входящей корреспонденции;

- сведения о сроках рассмотрения апелляции и принятия соответствующего решения.

6.2 Правила и сроки рассмотрения апелляций

6.2.1 Руководитель ОССМ «НПК» на обращении, содержащем апелляцию делает запись о сроке рассмотрения апелляции и передает её ответственному за систему менеджмента качества, который является ответственным за разработку мер по рассмотрению апелляции.

6.2.2 Ответственный за систему менеджмента качества регистрирует апелляцию в «Журнале регистрации жалоб и апелляций ОССМ «НПК» по форме приложения Б.

6.2.3 Для организации работ по рассмотрению поступившей апелляции руководитель ОССМ «НПК» издает решение, устанавливающее:

- состав Комиссии привлекаемой к рассмотрению апелляции;
- данные, которые должны быть ею представлены;
- дату проведения заседания.

Комиссия должна быть организована в течение 5 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

В состав Комиссии не включаются лица, участвовавшие в соответствующих аудитах и принимавшие решения по сертификации.

6.2.4 Председатель Комиссии для признания обоснованности поданной апелляции организует (при необходимости) обращение к подателю апелляции и в ОССМ о предоставлении дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации и обеспечивает:

- анализ содержания апелляции, назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- рассмотрение спорных вопросов, связанных с деятельностью заказчиков, когда по апелляции, поданной сертифицированному заказчику, не было принято решение или принятое им решение не удовлетворило подателя апелляции;
- выбор и привлечение к работе по апелляции внешних специалистов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- принятие решения по апелляциям на основе информации, поступившей от всех заинтересованных сторон;
- обеспечение объективности принимаемых решений;
- недопущение дискриминации по отношению к сторонам рассматриваемой апелляции;
- анализ результатов работы по апелляции;
- конфиденциальность имеющейся и получаемой в процессе рассмотрения апелляции информации, поступившей от всех заинтересованных сторон;
- своевременного оформления результатов работ, учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

6.2.5 Комиссия рассматривает апелляцию и изучает возникшую ситуацию. При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

При рассмотрении апелляции анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий апелляции.

6.2.6 Первоначальный ответ секретарь Комиссии отправляет подателю апелляции в письменном виде не позднее 10 дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения.

6.2.7 В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон или перенести обсуждение на

другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

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

6.2.9 Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и членами Комиссии. Ответственность за составление Протокола заседания несет секретарь Комиссии.

Апелляция остается без рассмотрения, если необходимые разъяснения и документы не получены в течение 7 рабочих дней.

В случае отклонения апелляции в решении указываются причины отклонения со ссылкой на законодательные акты, действующие нормативные документы, касающиеся предмета апелляции, в том числе нормативные документы ОССМ «НПК».

6.2.10 Рассмотрение апелляции и принятие по ней решения осуществляется:

- в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если не требуется привлечения сторонних организаций, запроса дополнительной информации от предъявителя апелляции, заинтересованных сторон и лиц-участников предмета апелляции, представления дополнительной информации и проведения внеплановой проверки сертифицированного заказчика;
- не позднее 1 месяца со дня ее регистрации, если запрашивается дополнительная информация и проводится внеплановая проверка сертифицированного заказчика.

При увеличении сроков рассмотрения апелляции и принятия решения предъявителю направляется письмо-извещение, содержащее обоснование задержки и вновь установленные сроки.

6.2.10 Секретарь Комиссии информирует подателя апелляции и других заинтересованных сторон на всех этапах рассмотрения апелляции и принимаемых решениях в письменном виде.

6.2.11 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

6.3 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям

6.3.1 Решение по апелляции оформляется секретарем Комиссии в двух экземплярах в течение 5 рабочих дней с момента принятия соответствующего решения по форме Приложения Г настоящей инструкции, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается руководителем ОССМ «НПК».

В случае, если руководитель ОССМ «НПК» принимал участие в соответствующих аудитах или принимал решения по сертификации, по которым подана апелляция, решение Комиссии утверждает лицо, назначенное руководителем ОССМ «НПК».

6.3.2 Решение по апелляции содержит:

- 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, передачи ее в ОССМ «НПК», срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

6.3.3 Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции передаются председателем Комиссии на хранение ответственному за систему менеджмента качества ОССМ «НПК».

6.4 Порядок и сроки направления решения Комиссии подателю апелляции

6.4.1 Первый экземпляр решения по апелляции ответственный за делопроизводство высылает на адрес подателя апелляции в письменном виде, не позднее 5 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по апелляции вместе с протоколом заседания остаётся у ответственного за делопроизводство ОССМ «НПК», которая подшивается в дело к «Журналу регистрации исходящей корреспонденции».

Второй оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания остается у ответственного за систему менеджмента качества ОССМ «НПК», который подшивается в дело «Документы комиссии по жалобам и апелляциям». В этом же деле хранятся все материалы по рассмотренной апелляции в течение одного года, с последующей передачей на хранение, согласно СМ ДП 08.

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

6.4.3 При несогласии подателя апелляции с решением, принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию по апелляциям, обратиться в Федеральную службу по аккредитации.

6.4.4 Решение ФСА является окончательным.

6.4.5 Несоответствия, выявленные по результатам рассмотрения апелляции, управляются в соответствии с СМ И 07 с учетом результатов предыдущих подобных апелляций.

6.4.6 Для выявления и предотвращения причин поступления апелляций в ОССМ «НПК» систематически проводятся:

- анализ жалоб и апелляций, поступивших ранее;
- анализ корректирующих и предупреждающих действий;
- периодические проверки нормативных документов;
- внутренние аудиты СМК;
- обучение персонала;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ;
- меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

6.4.7 Ответственный за систему менеджмента качества представляет данные о полученных апелляциях и результатах управления ими для проведения анализа СМК ОССМ «НПК» и особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество работ в ОССМ «НПК».

7 Записи

№ п/п	Наименование записи	Ответственный за ведение записи	Срок хранения	Ответственный за хранение записи
1	Журнал регистрации жалоб и апелляций	Ответственный за делопроизводство	До замены новым	Ответственный за делопроизводство
2	Решение Комиссии по жалобам и апелляции	Ответственный за систему менеджмента качества	5 лет	Ответственный за систему менеджмента качества

**Приложение А (обязательное).
Форма Жалобы**

Руководителю ОССМ «НПК»

1 Сведения о заявителе жалобы:

Фамилия, имя, отчество _____

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 ОССМ «НПК»
- деятельность держателей сертификатов

3 Суть жалобы

Дата возникновения _____

Описание разногласия _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение(я)

Перечень прилагаемых документов:

Приложение Б (обязательное).
Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

№ п/п	Дата	Наименование организации, адрес, телефон, подавшей жалобу, апелляцию. Ответственное лицо	Содержание жалобы, апелляции	№ Решения, дата решения, краткое содержание	Дата оповещения заявителя
1	2	3	4	5	6

**Приложение В (обязательное).
Форма апелляции**

Руководителю ОССМ «НПК»

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 ОССМ «НПК»

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть апелляции

Дата возникновения _____

Описание претензии _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение(я)

Перечень прилагаемых документов:

Приложение Г (обязательное).
Форма решения Комиссии по жалобам и апелляциям

РЕШЕНИЕ КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИИ

Комиссия по жалобам и апелляциям органа по сертификации систем менеджмента «Научно-промышленные консультанты»

рассмотрела жалобу/апелляцию № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Руководитель ОССМ «НПК» _____

подпись

инициалы, фамилия