



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СИМБИРСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ»

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ

Выписка из инструкции И 10-2023 «СМК. Порядок рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций»

5 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Жалобы (претензии) и апелляции подаются в ОС ПР в письменной форме и подписываются заявителем. Жалобы (претензии) и апелляции могут быть направлены по почте или вручаться лично представителям ОС ПР.

В апелляции должны быть указаны причины несогласия с решением ОС ПР, даны обоснования, указаны документы и т.д.

5.2 Жалобы (претензии) и апелляции регистрируются ответственным за ведение НД в «Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций в ОС ПР ООО «СЦС» (Приложение А).

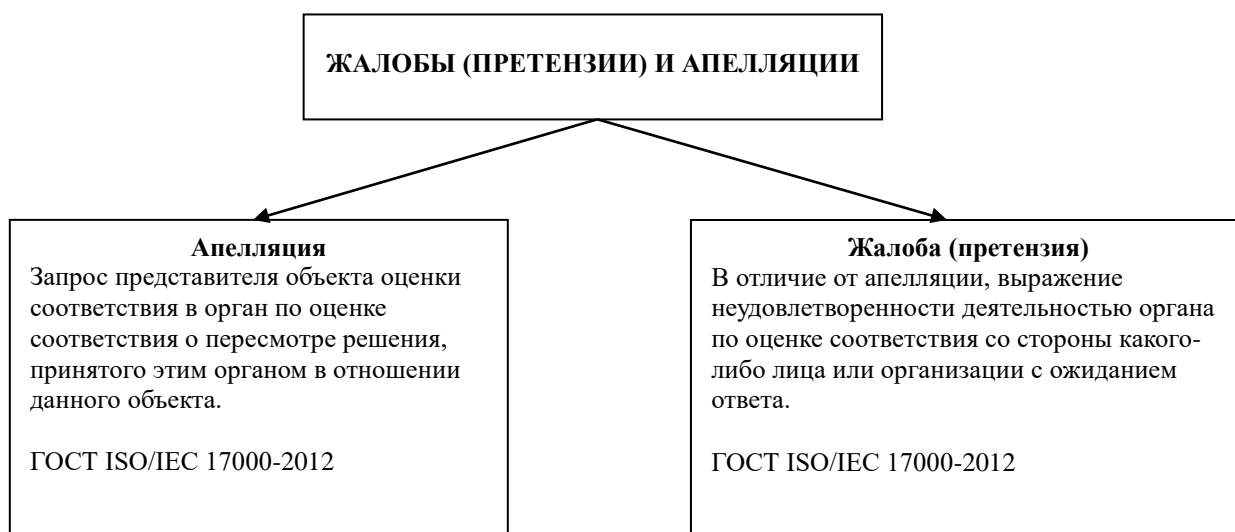
5.3 ОС ПР, в лице ответственного за НД, подтверждает получение жалобы (претензии) или апелляции путем уведомления заявителя в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», либо в виде документа на бумажном носителе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или вручается заявителю в течение трех рабочих дней со дня ее поступления.

5.4 Ответственный за НД после регистрации жалобы (претензии) или апелляции передает её Руководителю ОС ПР.

5.5 Руководитель ОС ПР определяет, имеет ли жалоба (претензия) или апелляция отношение к деятельности ОС ПР, если имеет, принимает её к рассмотрению, и классифицирует в соответствии с установленными типами (схема 1).

Дальнейшая работа осуществляется в порядке, установленном данной инструкцией, в зависимости от классификации.

Схема 1. Классификация жалоб (претензий) и апелляций.



Если жалоба (претензия) или апелляция не имеет отношение к деятельности ОС ПР, Руководитель ОС ПР устно передает данную информацию ответственному за НД, который в свою очередь делает соответствующую отметку в «Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций ОС ПР ООО «СЦС», и сообщает информацию заявителю путём уведомления в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», либо в виде документа на бумажном носителе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или вручается заявителю в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации.

6 ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ (ПРЕТЕНЗИЯМИ)

6.1 Руководитель ОС ПР назначает (распоряжением или устным указанием) ответственного исполнителя для проведения внутреннего расследования. Выбор ответственного исполнителя определяется предметом жалобы (претензии). Ответственным исполнителем не может быть лицо, участвующее в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к поступившей жалобе (претензии). Персонал (включая управленческий) который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним не может использоваться ОС ПР для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

Результаты проведения внутреннего расследования ответственный исполнитель передаёт Руководителю ОС ПР для принятия окончательного решения о необходимости и возможности принятия мер по жалобе (претензии). Решение составляется в произвольной форме и должно содержать следующую информацию:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы (претензии) – срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы (претензии) – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы, а также доказательства, обосновывающие отказ.

В случае необходимости, к решению прикладывается перечень с комплектом нормативных и организационно-распорядительных документов, подтверждающих обоснованность решения.

При необходимости проведения корректирующих мероприятий, данная процедура проводится в соответствии с порядком, установленным в п. 8.7 РК 01.

6.2 Решение по жалобе (претензии) направляется заявителю в письменном виде с использованием коммуникационных средств, обеспечивающих фиксированную отправку документов.

6.3 ОС ПР после рассмотрения жалобы (претензии) при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС ПР остаются заверенные копии, а также 2-й экземпляр решения.

6.4 Срок рассмотрения жалобы (претензии) – в течение десяти рабочих дней со дня ее поступления. Документы, касающиеся рассмотрения жалоб (претензий), хранятся у ответственного за ведение НД. Срок хранения – 3 года.

6.5 При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе (претензии) (проведение дополнительных испытаний, экспертиз, проверок и т.п.), ОС ПР в рамках сроков рассмотрения жалоб (претензий), официально информирует об этом заявителя.

6.6 После завершения процедуры рассмотрения жалобы (претензии) ответственным за ведение НД в «Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций ОС ПР ООО «СЦС» делается запись о принятом решении.

7 ПОРЯДОК РАБОТЫ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ

7.1 Руководитель ОС ПР доводит информацию о полученной апелляции до директора ООО «СЦС», после чего директор, своим приказом, назначает состав Комиссии по апелляции (раздел 8 настоящей инструкции).

7.2 Рассмотрение апелляции на заседании Комиссии может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание Комиссии, ОС ПР уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения апелляции.

7.3 Рассмотрение апелляции оформляется протоколом заседания Комиссии, в котором фиксируется следующая информация:

- дата и место заседания, состав Комиссии;
- содержание рассматриваемой апелляции;
- перечень рассматриваемых документов;
- анализ рассматриваемых документов;
- заключение и решение Комиссии.

7.4 На основании протокола Комиссии путем голосования Председателя и членов Комиссии принимается Решение Комиссии.

7.5 Решение по апелляции направляется заявителю в письменном виде с использованием коммуникационных средств, обеспечивающих фиксированную отправку документов.

7.6 ОС ПР после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС ПР остаются заверенные копии, а также 2-й экземпляр решения.

7.7 Срок рассмотрения апелляции – в течение десяти рабочих дней со дня ее поступления. Документы, касающиеся рассмотрения апелляций, хранятся у ответственного за ведение НД. Срок хранения – 3 года.

7.8 При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (проведение дополнительных испытаний, экспертиз, проверок и т.п.), ОС ПР в рамках сроков рассмотрения апелляций, официально информирует об этом заявителя.

7.9 После завершения процедуры рассмотрения апелляции ответственным за ведение НД в «Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций в ОС ПР ООО «СЦС» делается запись о принятом решении.

7.10 В случае признания Комиссией необходимости проведения корректирующих мероприятий, данная процедура проводится в соответствии с порядком, установленным в п. 8.7 РК 01.

8 КОМИССИЯ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

8.1 Состав Комиссии утверждается приказом директора ООО «СЦС». В состав Комиссии входят Председатель комиссии и секретарь, а также члены комиссии - специалисты с соответствующими квалификациями в зависимости от содержания рассматриваемого вопроса.

8.2 Члены Комиссии должны иметь опыт работы в области оценки (подтверждения) соответствия и не иметь отношения к рассматриваемому вопросу. Персонал (включая управленческий) который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним не может использоваться ОС ПР для анализа или утверждения порядка удовлетворения апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

8.3 В обязанности Комиссии входит:

- разрешение спорных вопросов, связанных с подтверждением соответствия продукции;
- разрешение спорных вопросов, связанных с пересмотром принятых решений в отношении рассматриваемого объекта;
- разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения поступивших апелляций.

8.4 Секретарь оформляет протокол заседания Комиссии по рассматриваемой апелляции.

8.5 Председатель комиссии должен назначить дату рассмотрения апелляции Комиссией и организовать работу Комиссии в соответствии с установленными процедурами и сроками рассмотрения апелляций.

8.6 Председатель совместно с членами Комиссии должен провести анализ дела сертификата, определить соответствие изложенных в апелляции фактов реальной ситуации.

По результатам рассмотрения принимается решение о наличии или отсутствии замечаний, нарушений по фактам проверки.

8.7 Данное решение отражается в Протоколе заседания Комиссии, который подписывают все ее участники.

8.8 На основании протокола заседания Председатель и члены Комиссии проводят голосование в целях принятия решения:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры подтверждения соответствия не подтвердились, влияние на качество выполнения работы отсутствует;

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры подтверждения соответствия подтвердились и повлияли на качество выполнения работы.

При отказе в удовлетворении апелляции в решение Комиссии указываются причины отказа. При удовлетворении апелляции - срок и способ ее удовлетворения.

Если после рассмотрения апелляции при принятии решения у участников Комиссии возникли разногласия, или для принятия решения недостаточно представленных материалов, рассмотрение апелляции переносится на повторное заседание. Решение о переносе рассмотрения апелляции должно быть отмечено в протоколе заседания.

8.9 В случае необходимости, к решению прикладывается перечень с комплектом нормативных и организационно-распорядительных документов, подтверждающих обоснованность решения.