

1. Цели

Орган по сертификации систем менеджмента и сертификации персонала, (далее по тексту - ОС) принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению жалобами, претензиями, спорами и апелляциями. Этот процесс является важным инструментом защиты интересов заказчиков и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или необоснованных действий.

2. Общие положения и область применения

Настоящая процедура устанавливает порядок работы с жалобами, претензиями, спорами и апелляциями, а также взаимодействие представителей органа по сертификации с заинтересованными сторонами по этим вопросам. К заинтересованным сторонам могут относиться лица, которые:

- Являются сертифицированными клиентами, или являются претендентами на сертификацию;
- Являются потребителями сертифицированных клиентов или претендентов на сертификацию;

1.2 Настоящая процедура является обязательной для исполнения всеми сотрудниками Органа по сертификации соответствия.

3. 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 - выражение неудовлетворенности действиями организации, выпускаемой ею продукцией или процессом обращения с жалобами, явно или неявно предполагающее ответ или резолюцию, а также выражение несогласия заинтересованных лиц с действиями сертифицированной организации в процессе осуществления ею своей деятельности в рамках выданного сертификата.

Претензия - выражение неудовлетворенности выполнением должностными лицами и/или сотрудниками Органа по сертификации.

Заинтересованная сторона - лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Заявитель жалобы/претензии/апелляции/спора - лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу/претензию/апелляцию/спор.

Данная процедура описывает систему, с помощью которой юридические и частные лица, заинтересованные в получении сертификации или владеющие сертификатом, лица, могут урегулировать спорные вопросы, возникающие в их отношениях с Органом по сертификации

Процедура регламентирует сроки рассмотрения претензий, жалоб, споров и апелляций, несоблюдение которых влечет ответственность виновной стороны.

С целью принятия независимых и объективных решений по жалобам и претензиям заинтересованных сторон, а также апелляций на принятые решения по сертификации, Орган по сертификации учредил независимый **Сертификационный совет** (далее по тексту - СС), выполняющий, в том числе, функции по рассмотрению споров.

4 Рассмотрение жалоб и претензий

4.1. Прежде чем обратиться в СС, заявитель должен осуществить нижеизложенную процедуру, путем подачи жалобы или претензии непосредственно в Орган по сертификации.

4.2. Заявителем может быть любое лицо/организация, участвующее в процессе сертификации или заинтересованное в результатах сертификации, проводимой Органом по сертификации или лицо/организация, получившее такой сертификат.

4.3. Первично для подачи жалобы или претензии заявитель может обратиться в Орган по сертификации любым доступным методом (посредством телефона, электронной почты, интернет-сайта). Сотрудник органа, получивший такое обращение в устной форме уведомляет заявителя о том, что он должен направить официальную жалобу или претензию непосредственно на имя Директора, 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).

4.4. Жалоба или претензия должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения услуги.

4.5. Заявление подается на имя Директора ОС. Ответственный сотрудник осуществляет регистрацию заявлений и обращений, содержащих признаки жалобы или претензии, в базе регистрации входящей документации и передачу заявления на рассмотрение в электронном виде директору в течение 2-х дней с момента его поступления.

4.6. ОС имеет право отклонить жалобу или претензию, которая не отвечает вышеуказанным в пп. 4.3 - 4.4 требованиям по существу или не касается сертификационных действий.

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 или претензии подготавливается ответственным сотрудником по указанию директора

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

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

4.8. На рассмотрение заявления с жалобой или претензией ОС отводится 14 дней. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего требованиям, изложенным в п. 4.3.

4.9. Все претензии, жалобы или апелляции регистрируются сотрудником в электронной базе данных ОС в разделе Несоответствия.

Входная информация в электронной базе данных о претензии, жалобе или апелляции должна включать в себя:

- Источник поступления заявления.
- Регистрационный номер.
- Классификацию (претензия, жалоба, апелляция).
- Краткое содержание.
- Корректирующее/предупреждающее действие/меры коррекции.
- Ответственного за работу с заявлением.
- Срок исполнения.
- Отметка о выполнении.
- Информацию о переписке по заявлению.

4.10. После регистрации ответственный сотрудник, назначенный ПРК, СС, анализирует ситуацию, изложенную в заявлении, и готовит первоначальный ответ заявителю, который должен включать в себя:

- информацию о получении заявления
- информацию, о регистрации и номер регистрации жалобы/претензии.
- информацию о сроках рассмотрения жалобы/претензии.
- Краткое содержание предполагаемых действий ОС по рассмотрению данного заявления.
- Первоначальный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 1 недели с момента поступления заявления.

4.11 В ходе дальнейшего анализа ответственный сотрудник осуществляет все необходимые действия с целью сбора информации, необходимые для подготовки проект решения по жалобе или претензии, в частности:

- определение круга заинтересованных сторон;
- учет информации о результативности системы менеджмента, в том случае, если жалоба касается сертифицированного ОС клиента;
- переписка с заинтересованными сторонами по вопросам жалобы/претензии, и т.д. По запросу заявителя ОС может предоставить заявителю информацию о ходе рассмотрения жалобы/апелляции.

4.12. При рассмотрении жалобы, сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение данной жалобы, в обязательном порядке направляет письмо стороне, на которую подана жалоба, с требованием прояснить ситуацию. Если, в ходе рассмотрения, заявитель и сторона, на которую была подана жалоба, урегулируют свой спор, сотрудник готовит проект

4.13 В случае, если в течение 2 недель с момента отправки письма касательно планируемых и предпринятых действий от заявителя поступает письмо о несогласии, данная жалоба/претензия дополнительно рассматривается и принимается окончательное решение, о чем информируется заявитель.

4.14 В случае, если заявитель не удовлетворен решением, он может обжаловать его в Сертификационном совете РР в соответствии с порядком, установленным в данной процедуре.

4.15 Сертификационный совет выполняет функции Комитета по рассмотрению споров, является самостоятельным, независимым в принятии решений органом, который учреждается для выполнения функций урегулирования спорных и конфликтных вопросов в процессе осуществления сертификационной деятельности ОС и/или претендента или владельца сертификата.

5 Порядок рассмотрения апелляций

5.1 Заявитель направляет апелляцию в Сертификационный совет в случае:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе или претензии;
- несогласия с решениями РР по сертификационной деятельности;
- несогласия с решением генерального директора РР по жалобе или претензии.

5.2 Сертификационный совет при рассмотрении апелляций действует в соответствии и на основании настоящей процедуры и Положения о Сертификационном совете. Апелляция должна быть рассмотрена в течение 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.

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

5.4. 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 спора;
- 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 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.

5.5. Заявление должно поступать по почте, факсу или электронной почте на почтовый адрес, факс, электронную почту ОС.

После регистрации апелляции в базе данных, заявление с апелляцией поступает в Сертификационный совет, который должен: - направить копии заявления и всех приложенных к нему документов стороне, упомянутой в заявлении в качестве потенциального ответчика.

5.6. Процедура получения, оценки апелляции и принятия по ним решения является общедоступной для заинтересованных сторон.

5.7 В процессе рассмотрения апелляции участвуют менеджеры ОС (далее – менеджеры). При этом ни один из них, не должен участвовать в сертификации и в выработке заключения по ней, в противном случае данное лицо отстраняется от рассмотрения апелляции и к рассмотрению апелляции привлекается другой сотрудник Органа по сертификации (далее – ОС).

5.8. Менеджеры проводят анализ апелляции и принимают согласованное решение. Если согласованного решения достичь не удастся, к рассмотрению апелляции привлекается сам директор ОС или назначенный им ответственный исполнитель.

Если решение принимается в пользу апеллирующей организации, то ОС информирует об этом заказчика официальным письмом и осуществляет разработку и реализацию коррекции и корректирующих действий в соответствии с соответствующей процедурой.

Если решение принимается не в пользу апеллирующей организации, то ОС информирует об этом заказчика официальным письмом.

5.9 Заявитель имеет право подать апелляцию в Орган по аккредитации.

В случае необходимости, по результатам рассмотрения апелляций заявителей руководитель Органа по сертификации принимает решение о разработке коррекций, корректирующих и предупреждающих мероприятий.