

ООО «Энергия плюс»

ПОЛОЖЕНИЕ

по управлению апелляциями и жалобами

ПОС 01

редакция 3

Предисловие

РАЗРАБОТАН: Органом по сертификации «Энергия плюс»

УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ:

приказом ООО «Энергия плюс» № 8 ЭП-2014 от 10.10.2014

ВВЕДЕН взамен **П ОС 01 ред. 4**

Документы системы менеджмента качества являются собственностью ООО «Энергия плюс». Представление их сторонним организациям и лицам осуществляется только с разрешения генерального директора ООО «Энергия плюс».

Оглавление

1	<u>ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</u>	4
2	<u>НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ</u>	4
3	<u>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</u>	4
4	<u>ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ ИЛИ ЖАЛОБ</u>	4
5	<u>ПРАВИЛА УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ ИЛИ ЖАЛОБАМИ</u>	4
6	<u>ОФОРМЛЕНИЕ РЕШЕНИЙ КОМИССИИ</u>	6
7	<u>УПРАВЛЕНИЕ НАСТОЯЩИМ ДОКУМЕНТОМ</u>	6
	<u>ПРИЛОЖЕНИЕ А (ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ) ФОРМА ЖУРНАЛА «РЕГИСТРАЦИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ»</u>	7
	<u>ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ</u>	8

1 Область применения

Настоящий документ устанавливает процесс приема, оценивания и принятия решений в отношении жалоб и апелляций, регистрировать и проследить меры по их удовлетворению.

2 Нормативные ссылки

Федеральный закон РФ № 184-ФЗ от 27.12.2002 «О техническом регулировании»;

Федеральный закон РФ № 412-ФЗ от 28.12.2013 «Об аккредитации в национальной системе»

ГОСТ Р 51000.6-2011 «Общие требования к аккредитации органов по сертификации продукции и услуг»

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

РД ОС 01-2014 Система управления документацией (правила документооборота)

РД ОС 04-2014 Правила выполнения работ по подтверждению соответствия в форме сертификации или регистрации декларации о соответствии

3 Общие положения

3.1 При получении жалобы или апелляции орган по сертификации (далее – ОС):

- подтверждает, имеет ли апелляция или жалоба отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и если имеет, принять ее к рассмотрению;
- проводит регистрацию официальной жалобы или апелляции, чтобы подтвердить получение;
- предпринимает любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции;
- документально оформляет принятые меры и решения, а также оценивает их эффективность;
- на сколько возможно, официально извещает лицо, подающее жалобу или апелляцию, о результате и окончании процесса ее рассмотрения;
- ведёт записи по управлению апелляциями и жалобами.

4 Требования к оформлению апелляций или жалоб

4.1 Если заявитель желает подать апелляцию или жалобу, он должен оформить её в письменном виде и заверить подписью и печатью (в случае если имеется), и направить ее почтовым отправлением или передать лично (нарочным по доверенности) на фактический адрес ОС.

4.2 ОС принимает к рассмотрению апелляции, оформленные и переданные в ОС не позднее одного месяца с момента начала срока действия документа, с которым заявитель не согласен. Информация о сроках подачи апелляции доводится до заявителя путём ознакомления с настоящим документом на сайте ОС.

4.3 В апелляции или жалобе должны быть указаны причины апелляции или сути жалобы, даны обоснования с указанием документов, а также контакты для обратной связи.

5 Правила управления апелляциями или жалобами

5.1 Первичную регистрацию апелляций или жалоб проводит секретарь-референт в журнале входящей корреспонденции (Приложение Б РД ОС 04), после чего передаёт руководителю ОС.

5.2 Руководитель ОС оценивает имеет ли апелляция или жалоба отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и, если имеет, проводит регистрацию в журнале «Регистрация апелляций и жалоб». После регистрации руководитель ОС выпускает приказ на формирование и сбор комиссии по апелляциям и жалобам (далее – КАЖ или комиссия).

5.2.1 В обязанности КАЖ входит:

- сбор и проверка всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение;
- принятие решения об удовлетворении жалобы или апелляции.

5.2.2 В состав КАЖ входят лица, не участвовавшие в деятельности, которая имеет отношение к жалобе или апелляции, а также имеющие опыт работы в области подтверждения соответствия не менее четырех.

5.2.3 Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним, не может использоваться органом по сертификации для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

5.2.4 В состав КАЖ по предложению заявителя могут быть включены представители сторонних организаций.

5.2.5 Председателем КАЖ является представитель ОС.

5.3 Председатель КАЖ собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны заявителя, так и со стороны ОС.

5.4 КАЖ может затребовать следующие документы:

- переписку по вопросу между заявителем и ОС;
- результаты испытаний (протоколы, отчеты и т.д.);
- документы дела, по которому поступила апелляция или жалоба.

При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранности всех документов заявителя и ОС. По предложению заявителя могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

5.5 Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, по решению председателя КАЖ может быть проведен дополнительный анализ (проверка) вопроса с привлечением, при необходимости, специалистов сторонних организаций и заявителя.

5.6 Результаты анализа оформляются в виде отчета, который является приложением к протоколу заседания комиссии.

Отчёт должен содержать информацию:

- предъявитель;
- предмет;
- виновник, явившийся причиной поступления апелляции или жалобы;
- необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции;
- сроки проведения мероприятий по удовлетворению жалобы или апелляции;
- ответственное лицо за проведение мероприятий по удовлетворению апелляции или жалобы.

5.7 Комиссия рассматривает вопросы в течение 20 рабочих дней после подачи апелляции заявителем. При обсуждении вопросов присутствуют только члены комиссии.

5.8 Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов комиссии возникли разногласия, она может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание.

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

5.10 В отдельных случаях обсуждение спорных вопросов по решению председателя комиссии может проводиться по переписке.

5.11 После проведения мероприятий по удовлетворению апелляции или жалобы ответственный исполнитель оформляет собственный отчёт со свидетельствами, что апелляция или жалоба удовлетворена. Доводит информацию о завершении мероприятий до руководителя ОС, а также представитель руководства по качеству с целью разработки предупреждающих действий в плане недопущения подобных жалоб и апелляций впредь.

5.12 Результаты работ по итогам мероприятий по удовлетворению апелляции или жалобы передают предъявителю почтовым отправлением на адрес, указанный при подаче апелляции или жалобы, или лично в руки (нарочному по доверенности).

5.13 В случае несогласия заявителя с решением комиссии, он может подготовить апелляцию в Федеральную службу по аккредитации.

6 Оформление решений Комиссии

После официального рассмотрения апелляций Комиссия по апелляциям извещает стороны о принятом решении.

Секретарь Комиссии по апелляциям в течение двух недель оформляет протокол заседания Комиссии по рассматриваемому вопросу и направляет его заинтересованным сторонам.

Протокол подписывается председателем и секретарем Комиссии по апелляциям и визируется экспертами - членами Комиссии. При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе.

Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям сохраняются у секретаря Комиссии в течение пяти лет после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

7 Управление настоящим документом

7.1 Управление настоящим стандартом осуществляется в соответствии со РД ОС 01.

7.2 Ответственность за управление стандартом несет заместитель руководителя ОС.

7.3 Хранение контрольного экземпляра стандарта и рассылку его рабочих экземпляров осуществляет специалист по НД и делопроизводству.

Приложение А
(обязательное)
Форма журнала «Регистрация апелляций и жалоб»

Регистрация апелляций и жалоб

№ п/п	Дата предъявления	Предъявитель	Дата анализа	Дата проведения КАЖ	Отчёт КАЖ: номер, дата	Дата завершения мероприятий по удовлетворению апелляции или жалобы	Подпись предъявителя жалобы или апелляции о согласии с решением комиссии

