

| | | |
|---------------------|---|--------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 1 из 13 |
|---------------------|---|--------------|

СТО 11955392-006-2021
«Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций»

Общество с ограниченной ответственностью
«Орловский центр сертификации и менеджмента качества»

| | | |
|---------------------|---|--------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 2 из 13 |
|---------------------|---|--------------|

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАН менеджером по качеству

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ личной подписью директора
ООО «Орловский ЦСМ»

3 ВВЕДЕН взамен ранее действующего

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения руководства ООО «Орловский ЦСМ»

| | | |
|---------------------|---|--------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 3 из 13 |
|---------------------|---|--------------|

Содержание.

| | | |
|--------------|---|----|
| 1 | Область применения..... | 4 |
| 2 | Нормативные ссылки | 4 |
| 3 | Термины и определения | 5 |
| 4 | Общие положения | 5 |
| 5 | Порядок рассмотрения жалоб (заявлений) | 6 |
| 6 | Порядок рассмотрения апелляций | 7 |
| Приложение А | Форма журнала регистрации жалоб и апелляций | 10 |
| Приложение Б | Форма соглашения | 11 |
| Приложение В | Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности | 12 |
| Приложение Г | Форма решения Комиссии по апелляции | 13 |
| | Лист ознакомления | 14 |

| | | |
|---------------------|---|--------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 4 из 14 |
|---------------------|---|--------------|

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Орловский ЦСМ»



В.П.Гашенко

2021 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СТО 11955392-006-2021

«Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций»

Дата введения 11.01.2021 г.

число, месяц, год

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт устанавливает требования к порядку рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций, полученных от потребителей или любых других сторон в отношении проведения работ органом по сертификации ООО «Орловский ЦСМ» в пределах области его деятельности или любых других взаимосвязанных с его деятельностью вопросов.

Требования настоящего стандарта являются обязательными для всех подразделений ООО «Орловский ЦСМ», участвующих в проведении работ в соответствии с установленной областью деятельности.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015) «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь».

2.2 В настоящем стандарте учтены требования следующих документов:

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

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

| | | |
|---------------------|--|--------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 5 из 13 |
|---------------------|--|--------------|

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 В настоящем стандарте используются термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000.

3.2 Другие термины, употребляемые в стандарте, соответствуют определениям, принятым в Федеральных законах и иных нормативных правовых актах Российской Федерации и законах и иных нормативных правовых актах субъектов Российской Федерации в области стандартизации.

3.3 В настоящем стандарте используются определения, приведенные ниже:

3.3.1 **Апелляция** – обжалование решения в более высокой инстанции с целью пересмотра или обращение с просьбой, с призывом к общественному мнению.

3.3.2 **Жалоба** - письменное или устное, официальное обращение в ООО «Орловский ЦСМ» или к должностному лицу в связи с нарушением его прав и законных интересов

3.3.3 **Заявление** - официальное обращение в ООО «Орловский ЦСМ» или к должностному лицу по вопросу, не связанному с нарушением его прав и законных интересов

3.4 В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

- ОС – орган по сертификации продукции и услуг;
- СМК - система менеджмента качества;
- ООО «Орловский ЦСМ» - Общество с ограниченной ответственностью «Орловский центр сертификации и менеджмента качества».

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1.1 Персонал ООО «Орловский ЦСМ» не должен лишать или ограничивать право потребителей на обращение с жалобами, заявлениями или апелляциями.

4.1.2 Право потребителей на обращение обеспечивается путем:

- осуществления контроля за деятельностью ОС ООО «Орловский ЦСМ» по соблюдению настоящего права;

- разработки и принятия соответствующих решений;
- разрешения жалоб и апелляций.

4.1.3 Жалобы (заявления) и апелляции подлежат разрешению теми должностными лицами к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении.

4.1.4 В случае, когда решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции иных органов государственной власти, должностное лицо, к которому поступила жалоба (заявление) или апелляция обязано не позднее чем в трехдневный срок направить ее в компетентный орган, известив об этом заявителя.

4.1.5 Должностное лицо, получившее для рассмотрения, жалобу (заявление) или апелляцию, несет персональную ответственность за организацию рассмотрения обращения потребителя.

| | | |
|---------------------|---|--------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 6 из 13 |
|---------------------|---|--------------|

5 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ЗАЯВЛЕНИЙ)

5.1 Жалоба (заявление), поступившая в ОС ООО «Орловский ЦСМ» должна быть зарегистрирована в журнале по форме Приложения А и передана руководителю ОС на рассмотрение и назначение ответственного лица.

Анонимные жалобы (заявления), поступившие в ООО «Орловский ЦСМ» не рассматриваются, но могут быть использованы как информационные источники аналитического характера в интересах совершенствования системы менеджмента качества ООО «Орловский ЦСМ».

5.2 Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется предьявителем жалобы, в зависимости от существа спорной ситуации. Для принятия решения по спорным вопросам ОС ООО «Орловский ЦСМ» может затребовать от предьявителя жалобы представления необходимых, дополнительных документов.

Жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах Федеральной службы по аккредитации, Орган сертификации не рассматривает.

Если жалоба относится к сертифицированной в ОС ООО «Орловский ЦСМ» продукции (услугам), то ОС направляет копию жалобы держателю сертификата соответствия.

Держатель сертификата соответствия должен предоставить в ОС информацию о принятых мерах, а также корректирующие действия по предотвращению поступления повторных аналогичных жалоб.

5.3 Ответственное лицо при рассмотрении жалобы (заявления) должно:

- внимательно разобраться в ее существе, принять меры для объективного разрешения вопросов, при необходимости истребовать нужные документы, направить персонал ООО «Орловский ЦСМ» на место для проверки;
- принять обоснованное решение по жалобе (заявлению), обеспечить своевременное и правильное исполнение этого решения;
- сообщить потребителю в письменной форме о решении, принятом по жалобе (заявлению), а в случае отклонения жалобы - указать мотивы.

5.4 Жалобы (заявления) должны разрешаться в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента их поступления.

5.5 Рассмотрение жалобы (заявления) должно считаться окончанным если:

- разрешены все поставленные в обращении вопросы;
- разрешение поставленных в обращении вопросов невозможно, о чем сообщено заявителю.

5.6 Ответственное лицо при ответе на обращение потребителя должно указывать орган, в котором ответ может быть обжалован. Правило не распространяется на ответы, содержание и смысл которых исключают их последующее обжалование со стороны лиц, в адрес которых направлен ответ.

5.7 Принятое в отношении рассмотренной жалобы решение, высылается на адрес предьявителя почтовым отправлением, или вручается лично под подпись на втором экземпляре решения.

| | | |
|---------------------|---|--------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 7 из 13 |
|---------------------|---|--------------|

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в делах согласно Номенклатуры дел.

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

5.6 Корректирующие и предупреждающие меры по результатам рассмотрения жалобы должны быть предприняты в порядке, установленном документами СМК ОС.

6 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

6.1 Апелляция, поступившая в ОС ООО «Орловский ЦСМ» должна быть зарегистрирована в журнале по форме Приложения А и передана руководителю ОС ООО «Орловский ЦСМ» для рассмотрения и принятия решения.

В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

6.2 Руководитель ОС должен определить круг ответственных лиц, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении.

6.3 Заместитель руководителя ОС должен подготовить проект приказа о назначении председателя комиссии по апелляции, который в свою очередь устанавливает состав Комиссии и срок ее работы. Комиссия должна быть сформирована в течение 2 рабочих дней с момента регистрации апелляции в ОС.

Назначенный Председатель Комиссии подписывает с ОС Соглашение о согласии с назначением по форме Приложения Б.

При необходимости введения в комиссию представителей других организаций заместитель руководителя ОС должен подготовить, подписать у руководителя ОС и направить в организацию – место работы члена комиссии письмо, в котором должен указать: цель, место и срок заседания комиссии по апелляциям.

Члены Комиссии включаются в ее состав на добровольной основе.

Члены комиссии должны быть независимы от любого воздействия, которое оказывает или может оказать влияние на принимаемые комиссией решения

В случае если членом комиссии принимались решения в процессе представления услуг по сертификации, в отношении которых подана апелляция, он должен до начала заседания комиссии заявить об этом.

Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности по форме Приложения В.

Председатель и члены комиссии по апелляциям должны иметь опыт работы в области подтверждения соответствия не менее трех лет и не иметь отношения к рассматриваемой апелляции.

6.4 Функции, обязанности и права Комиссии по апелляциям.

Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с работами по подтверждению соответствия продукции (услуг);

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

| | | |
|---------------------|---|--------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 8 из 13 |
|---------------------|---|--------------|

В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции;
- рассмотрение апелляций, связанных с проведением работ по подтверждению соответствия;
- запрос материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ОС;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- недопущение дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции.

Комиссия по апелляциям имеет право:

- запрашивать у участников работ по подтверждению соответствия продукции, услуг, необходимую информацию в пределах своей компетенции;
- участвовать в рассмотрении апелляций Комиссией по апелляциям Росаккредитации при возникновении спорных вопросов с заявителем.

6.5 Апелляции должны рассматриваться в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента их поступления.

6.6 При обсуждении вопросов, связанных с поданной апелляцией, присутствуют только члены Комиссии.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

Решение оформляется председателем Комиссии в 2-х экземплярах, по форме Приложения Г.

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается руководителем ОС ООО «Орловский ЦСМ».

Время, с которого оспариваемое решение признается недействительным должно быть указано в резолютивной части решения.

В случае признания оспариваемого решения недействующим не со дня его принятия, а с иного времени, это должно быть обосновано в мотивировочной части решения.

В решении должен быть указан орган, в котором решение комиссии по апелляциям может быть обжаловано. Правило не распространяется на решения, содержание и смысл которых исключают их последующее обжалование со стороны лиц, в адрес которых направлен ответ

6.7 Рассмотрение апелляции должно считаться окончанным если:

- разрешены все поставленные в обращении вопросы;
- разрешение поставленных в обращении вопросов невозможно, о чем сообщено заявителю.

6.8 При возникновении спорных вопросов с заявителем и при направлении апелляции в вышестоящую организацию представитель ОС ООО «Орловский ЦСМ» должен принять участие в рассмотрении апелляции вышестоящим органом в соответствии с обязанностями Комиссии согласно п.6.4 настоящего стандарта.

6.9 Корректирующие и предупреждающие меры по результатам рассмотрения жалобы должны быть предприняты в порядке, установленном документами СМК ОС.

Разработан
Менеджер по качеству



И.Л.Гореликова

| | | |
|---------------------|---|---------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 10 из 13 |
|---------------------|---|---------------|

Приложение А
(обязательное)

Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

Журнал регистрации жалоб и апелляций.

| Регистрационный номер жалобы или апелляции | Дата поступления жалобы или апелляции | Вид обращения (жалоба или апелляция) | Наименование организации, подающей жалобу или апелляцию | Краткое содержание жалобы или апелляции | Решение жалобе или апелляции, содержание, дата, номер | Исх. № ответа по жалобе или апелляции |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|---|---|---|---------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | |
|---------------------|---|---------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 11 из 13 |
|---------------------|---|---------------|

Приложение Б
(обязательное)

Форма соглашения

СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее соглашение заключено между Председателем Комиссии по апелляции ООО «Орловский ЦСМ».

Я, _____
фамилия, имя, отчество

занимаемая должность

даю согласие по предложению ООО «Орловский ЦСМ» войти в состав Комиссии по апелляции в качестве ее Председателя и обязуюсь строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах системы менеджмента качества органа по сертификации продукции и услуг ООО «Орловский ЦСМ».

заявляю, что в течение 3-х лет не имел, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией

наименование организации

и ее партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах системы менеджмента качества органа по сертификации продукции и услуг ООО «Орловский ЦСМ»;

- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

Председатель Комиссии

фамилия, инициалы

подпись

«___» _____ 20__ г.

| | | |
|---------------------|---|---------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 12 из 13 |
|---------------------|---|---------------|

Приложение В
(обязательное)

Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности

Заявление

члена Комиссии по апелляции _____
фамилия, имя, отчество

об отсутствии конфликта интересов с организацией

наименование организации

Я, _____
фамилия, имя, отчество

заявляю, что в течение 3-х лет не имел, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией

наименование организации

и ее партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах системы менеджмента качества органа по сертификации продукции и услуг ООО «Орловский ЦСМ»;

- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

дата

подпись

фамилия, инициалы

| | | |
|---------------------|---|---------------|
| ООО «Орловский ЦСМ» | Порядок рассмотрения жалоб, заявлений и апелляций СТО 11955392-006-2021 | Лист 13 из 13 |
|---------------------|---|---------------|

Приложение Г
(обязательное)

Форма решения Комиссии по апелляции

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС ООО «Орловский ЦСМ»

_____ подпись _____ фамилия, инициалы
«___» _____ 202__1 г.

Решение по апелляции № _____ от «___» _____ 202__ г

Комиссия по апелляции органа по сертификации продукции и услуг
Общество с ограниченной ответственностью «Орловский центр сертификации и
менеджмента качества» (далее – ОС ООО «Орловский ЦСМ») рассмотрела
апелляцию № _____ от «___» _____ 20__ г
по вопросу _____
представленную _____

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение:

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной)

Председатель Комиссии по апелляции

_____ подпись _____ инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляции

_____ подпись _____ инициалы, фамилия

_____ подпись _____ инициалы, фамилия