

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 1 из 13
--------------------	---	--------------

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель
Органа по сертификации
систем менеджмента, продукции и услуг
ФБУ «Пермский ЦСМ»
 А.М. Деменев

« 15 » июля 2022 г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) В ОС ФБУ «ПЕРМСКИЙ ЦСМ» ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ

Пермь, 2022

Версия 3

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 2 из 13
--------------------	---	--------------

Сведения о стандарте

- 1 Порядок разработан ФБУ «Пермский ЦСМ»»
- 2 Введено в действие приказом и.о. директора ФБУ «Пермский ЦСМ» № _____ от «___» _____ 2017г.
- 3 ВЗАМЕН второй версии
- 4 ИЗДАНИЕ июль 2022

Настоящий документ и другие документы ФБУ «Пермский ЦСМ»» не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и распространены в качестве официального издания без разрешения ФБУ «Пермский ЦСМ»

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 3 из 13
--------------------	---	--------------

Содержание

Введение	4
1 Порядок подачи жалобы (претензии)	5
2 Порядок рассмотрения жалоб (претензий) и принятия решений	6
Приложение А ФОРМА ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ	9
Приложение Б ФОРМА журнала регистрации жалоб, претензий	10
Приложение В Форма решения ФБУ «Пермский ЦМ»	11
ПРИЛОЖЕНИЕ F (справочное). Блок-схема урегулирования жалоб	12
Приложение Г Лист ознакомления	13
Приложение Д Лист регистрации изменений	14

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 4 из 13
--------------------	---	--------------

Введение

Настоящее Положение разработано в соответствии с Критериями аккредитации органов по сертификации, утвержденных Приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации» (Зарегистрировано в Минюсте России 16.11.2020 № 60907), с пунктом 9.8 ГОСТ Р ИСО / МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента Часть 1.» (в отношении жалоб), с пунктом 7.13 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг», ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организации» и устанавливает порядок подачи и рассмотрения жалоб (претензий), принятия решений по ним.

Применяется в органе по сертификации систем менеджмента (далее ОС СМ) и органе по сертификации продукции и услуг (далее ОС), совместно именуемых далее по тексту «орган по сертификации», функционирующих в структуре ФБУ «Пермский ЦСМ».

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 5 из 13
--------------------	---	--------------

1 Порядок подачи жалобы (претензии)

1.1 Заявитель вправе подать жалобу (претензию) в случаях:

- нарушения его прав и интересов при проведении работ по сертификации и инспекционному контролю в ОС;
- нарушений требований законодательства Российской Федерации и Таможенного союза, национальных стандартов при проведении работ по сертификации и инспекционному контролю;
- нарушения условий договоров;
- нарушения требований конфиденциальности;
- неэтичное поведение экспертов;
- некомпетентность, с его точки зрения, экспертов, участвующих в работе комиссии по сертификации и инспекционному контролю;
- в отношении сертифицированной систем менеджмента, продукции (услуги);
- на сертифицированного заказчика в отношении его продукции (услуг);
- в других случаях.

Жалоба (претензия), связанная с проведением работ по сертификации и инспекционному контролю, должна быть подана в ходе проведения вышеуказанных работ до принятия органом по сертификации соответствующих решений по сертификации и инспекционному контролю. В других случаях жалоба (претензия) подается в течение месяца после возникновения оснований к подаче жалобы. Жалоба (претензия) должна быть оформлена в письменной форме и подписана заявителем либо его уполномоченным лицом. Направлена либо почтой, в т.ч. электронной, либо по факсу, либо доставлена курьером или лично по адресу местонахождения общества.

1.2 Днем подачи жалобы (претензии) считается день ее регистрации в журнале входящих документов организации. К подаваемой жалобе (претензии) прикладываются документы, подтверждающие какие-либо нарушения со стороны органа по сертификации, его сотрудников, сертифицированного заказчика, а также, свидетельствующие о несоответствии сертифицированной продукции (услуге), при их наличии. После регистрации в журнале входящих документов жалоба (претензия) в тот же день передается заместителю руководителя ОС СМ.

Техник регистрирует поступившую жалобу (претензию) в журнале регистрации апелляций (жалоб, претензий) установленной формы (Приложение Б), присваивая идентификационный код:

- № п/п –Ж-У (жалоба (претензия) связана с услугой);
- № п/п –Ж-Э (жалоба (претензия) связана с экспертом);
- № п/п –Ж-З (жалоба (претензия) связана с сертифицированным заказчиком);
- № п/п –Ж-ПР (жалоба (претензия) связана с прочими случаями, например, неудовлетворенность длительностью ответа на телефонный звонок).

1.3 При регистрации жалобы проводится первоначальная оценка на предмет важности, безопасности, сложности оснований для жалобы (претензии), возможных последствий, а также проводится оценка необходимости и возможности проведения немедленных действий по рассмотрению жалобы (претензии).

1.4 При подаче жалобы (претензии) в установленные сроки, Заместитель руководителя ОС СМ (ОС) берет дело заявителя

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 6 из 13
--------------------	---	--------------

Заявителя (предъявителя жалобы (претензии)) – дополнительные материалы и предложения по исправлению ситуации.

1.5 Если жалоба относится к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании делается акцент на результативности сертифицированной системы менеджмента.

Заместитель руководителя ОС СМ (ОС) в 5-ти дневный срок передает сертифицированному заказчику жалобу с соблюдением необходимых требований конфиденциальности, согласованных с предъявителем жалобы. А затем отслеживает ход рассмотрения жалобы и разрешения конфликта.

1.6 Предъявитель жалобы (претензии) информируется о получении жалобы (претензии) в день ее регистрации звонком по телефону или по электронной почте.

2 Порядок рассмотрения жалоб (претензий) и принятия решений

Комиссия по апелляциям и жалобам создается в ОС СМ при поступлении апелляции или жалобы из представителей независимых организаций и осуществляет функции:

- рассмотрение апелляций по результатам сертификации и инспекционного контроля;
- принятие решения по апелляциям;
- доведение решения до заинтересованных лиц.

Комиссию возглавляет независимое лицо, не являющееся сотрудником ОС СМ ФБУ «Пермский ЦСМ», не принимавшее участие в сертификации систем менеджмента и не имеющее отношение к предмету апелляции.

В состав комиссии включают представителей следующих контрольно-надзорных органов и других организаций:

- Приволжское межрегиональное территориальное управление Федерального Агентства по техническому регулированию и метрологии, отдел (инспекция) в Пермском крае ПМТУ Росстандарта;
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пермскому краю ;
- Федеральная антимонопольная служба по Пермскому краю;
- Торгово-промышленная палата.

Комиссия должна состоять не менее, чем из трех человек.

В своей деятельности Комиссия по _____ должна руководствоваться Порядком рассмотрения жалоб (претензий) в ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации; Порядком рассмотрения апелляций в ФБУ «Пермский ЦСМ » по вопросам сертификации

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 7 из 13
--------------------	---	--------------

По результатам рассмотрения материалов обращения комиссией принимается решение, которое подписывает председатель комиссии – независимый эксперт.

В случае несогласия с решением комиссии ОС СМ ФБУ «Пермский ЦСМ», заинтересованная сторона может обратиться в Росаккредитацию.

Поступившие в ОС СМ претензии (жалобы) рассматриваются руководством органа по сертификации.;

2.1 Жалоба (претензия) должна быть рассмотрена не позднее 10 дней с момента ее регистрации. При рассмотрении жалоб (претензий) должны предприниматься все разумные усилия для расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой (претензией). Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения жалоб (претензий), тяжести последствий жалобы (претензии).

2.2 В тех случаях, когда для разрешения жалобы (претензии) необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения жалобы (претензии) могут быть в порядке исключения продлены Заместителем руководителя ОС СМ(ОС) , но не более чем еще на 10 дней. Предъявитель извещается о продлении сроков рассмотрения жалобы (претензии) и ходе рассмотрения звонком по телефону или электронной почте, простой почтовой связи.

2.3 Предъявитель (представитель Предъявителя) вправе присутствовать на заседании при рассмотрении его жалобы (претензии).

2.4 Сформированная комиссия) при необходимости, может вызвать Предъявителя (представителя Предъявителя), представителя органа по сертификации, а также пригласить специалистов по обсуждаемым вопросам.

2.5 Заместитель руководителя ОС СМ докладывает содержание жалобы (претензии) и материалов, поступивших из органа по сертификации, или других, востребованных материалов.

2.6 Техник ведет протокол заседания , в котором отражаются дата заседания, имена, отчества, фамилии присутствовавших членов заседания и приглашенных на заседание, реквизиты (наименование, адрес местонахождения) Предъявителя - юридического лица и фамилия, имя, отчество представителя Предъявителя, фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя или его представителя, существенные моменты рассмотрения жалобы (претензии), результаты голосования, решение заседания и его обоснованность.

Протокол заседания подписывается председателем и техником.

2.7 Комиссия рассмотрев жалобу (претензию) Предъявителя, вправе принять решение по разрешению проблемы каким-либо определенным образом.

2.8 При рассмотрении жалобы (претензии), направленной против персонала органа по сертификации, для обеспечения объективности при анализе ошибок персонала Заместитель руководителя ОС СМ должен немедленно и полно информировать руководителя органа по сертификации и конкретного работника по любой претензии, касающейся его работы, поведения и о продвижении расследования претензии и полученных результатов.

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 8 из 13
--------------------	---	--------------

Руководитель органа по сертификации должен обеспечить соответствующую конфиденциальность при рассмотрении претензии (детали претензий против персонала должны быть известны только заинтересованным лицам), также обеспечить работнику возможность объяснить обстоятельства и предоставить соответствующую поддержку.

2.9 Решение по жалобе (претензии) и любые действия, связанные с жалобой (претензией) и имеющие отношения к предъявителю жалобы (претензии) или вовлеченному персоналу, должны быть доведены немедленно до органа по сертификации, вовлеченного персонала и предъявителя жалобы (претензии). Решение заседания оформляется по Приложению В к настоящему документу.

2.10 Если предъявитель жалобы (претензии) согласен с предложенным решением и /или действием, то такие решение и /или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.

Если предъявитель жалобы (претензии) не согласен с предложенным решением или действием, то жалоба (претензия) должна оставаться открытой. Такой статус претензии регистрируется в журнале регистрации жалоб, а предъявитель претензии информируется относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий по телефону, электронной почте, простой почтовой связью, при необходимости.

2.11 Орган по сертификации:

- принимает решения комиссии к исполнению;
- проводит внутренний аудит деятельности по сертификации и инспекционному контролю;
- выполняет соответствующие коррекции и корректирующие действия.

Извещает заместителя руководителя ОС СМ о выполнении ее решения.

2.12 Для разрешения претензии должны быть использованы все разумные внутренние и внешние возможности в целях удовлетворения предъявителя претензии.

2.13 В журнале регистрации жалоб делается отметка о принятом решении по жалобе (претензии) с кратким описанием и указывается дата направления решения предъявителю жалобы (претензии).

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 9 из 13
--------------------	--	--------------

Приложение А

ФОРМА ДЛЯ ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

(Рекомендуемая)

1. Сведения о Заявителе (Предъявителе жалобы (претензии))

Ф.И.О./организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Телефон _____

Факс _____

Электронная почта _____

Ф.И.О. и полномочия лица, действующего от имени Заявителя (Предъявителя
жалобы (претензии)) _____

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) _____

2. Сведения об услуге _____

Номер сертификата соответствия, решения об отказе, решения по результатам ИК

3. Проблемы (или изложение жалобы) _____

Дата возникновения _____

Описание _____

4. Требуемые средства _____

5. Дата, подпись _____

6. Приложения _____

Список приложенных документов _____

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 10 из 13
--------------------	---	---------------

Приложение Б

ФОРМА

журнала регистрации жалоб, претензий

Идентификационный код	Дата подачи	Сведения о предъявителе (Ф.И.О., организация)	Описание жалобы, претензии, необходимые дополнительные данные	Объект жалобы, претензии, данные о персонале, организации	Предлагаемые средства и методы решения	Ожидаемый срок ответа или немедленное рассмотрение	Принятое решение, дата	Факт срок ответа на жалобу, претензию
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 11 из 13
--------------------	--	---------------

Приложение В

Форма решения комиссии при ОС СМ ФБУ «Пермский ЦМ»

Протокол заседания по рассмотрению жалоб
по рассмотрению жалоб (претензий), связанных с деятельностью Органа по сертификации
и его экспертов

Решение №

от «__» _____ 20__ г.

Рассмотрев поступившую жалобу, претензию от

Наименование организации – заявителя (предъявителя жалобы (претензии), Ф.И.О. заявителя, предъявителя
претензии

По вопросу _____

Содержание жалобы, претензии

От «__» _____ 200__ г., регистрационный номер _____

Решили _____

Содержание решения

Комиссия _____

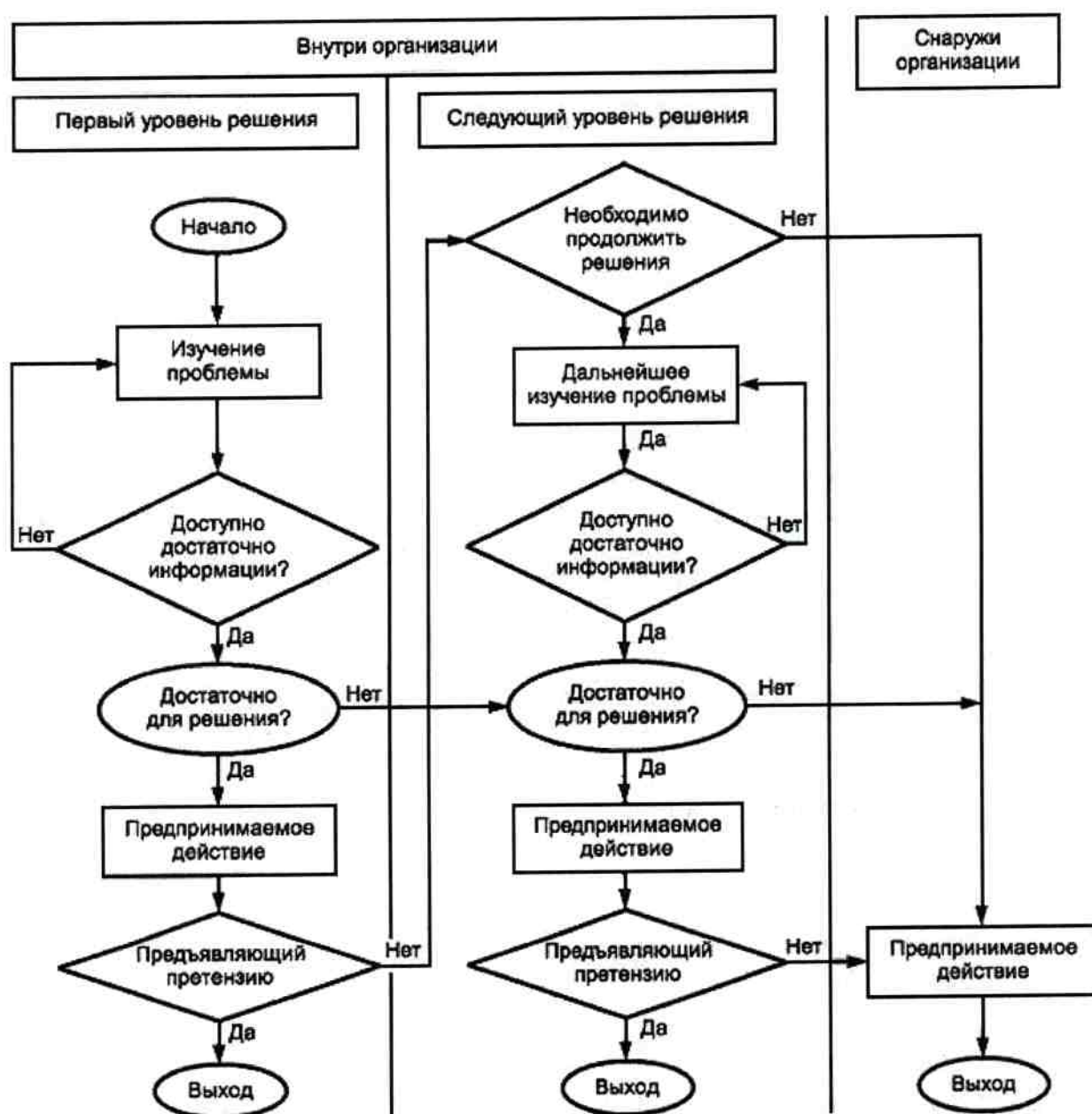
Подпись

Ф.И.О.

техник _____

Подпись

Ф.И.О.

ПРИЛОЖЕНИЕ F (справочное). Блок-схема урегулирования жалобПРИЛОЖЕНИЕ
(справочное)

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 13 из 13
--------------------	---	---------------

Приложение Г

Лист ознакомления

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись
И.о.директора, руководитель ОС СМ, продукции и услуг	Деменев А.М.		
Начальник отдела сертификации,	Боршова И.С.	15.07.22	Вол)
Руководитель группы ведения реестра, архива ОС и актуализации фонда НД, эксперт сертификации	Чукавина Е.И.	15.07.22	Чу-
Инженер, эксперт по сертификации	Изгагин С.А.		
Техник-делопроизводитель	Зеленцова Д.Д.	15.07.2022	Зелс-
Инженер, эксперт по сертификации	---		
Техник-делопроизводитель	Курбатова С.В	15.07.2022	Куф
Инженер, эксперт по сертификации	Жуланова Л.В	15.07.2022	Жуланс-

Инженер, эксперт
по сертификации
Иштенер

Емзаров М.П.

15.07.2022 М.П.

Керрлова Е.А.

19.10.2023 Е.А.Керрл

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок рассмотрения жалоб (претензий) в ОС ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации	Лист 14 из 13
--------------------	---	---------------

Приложение Д
(обязательное)

Лист регистрации изменений

Номер извещения	Номер изменения	Номер листа	Дата внесения изменений	Подпись, расшифровка подписи
23	1	1 из 1	18.04.2019	И.И.И.
49	1	1 из 1	15.07.2022	И.И.И.