


**Общество с ограниченной ответственностью
по сертификации систем управления «ДЭКУЭС»
(ООО ССУ «ДЭКУЭС»)**

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор,
Руководитель органа по сертификации




М.Ю. Залузаев
«13» февраля 2017 г.

**РУКОВОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

РД-14-01

г. Ярославль

СОДЕРЖАНИЕ	
1 ВВЕДЕНИЕ	3
2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
4 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
5 УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ)	3
5.1 Общие положения	3
5.2 Входные данные процесса управления претензиями	4
5.3 Обработка претензии	4
5.4 Выходные данные процесса управления претензиями	5
6 ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ	6
6.1 Общие положения	6
6.2 Входные данные процесса управления апелляциями	6
6.3 Обработка апелляций	7
6.4 Выходные данные процесса управления апелляциями	7
7 МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ ПРИЧИН ПОЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ	8

1 ВВЕДЕНИЕ

Орган по сертификации ООО ССУ «ДЭКУЭС» (далее ОС) принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению претензиями и апелляциями. Этот процесс является важным средством защиты ОС, его клиентов и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или необоснованных действий. Доверие к деятельности ОС гарантировано, если с претензиями и апелляциями должным образом обращаются.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Настоящий руководящий документ устанавливает порядок управления:

- Претензиями (жалобами):
 - от потребителей услуг ООО ССУ «ДЭКУЭС» (ОС), а также других заинтересованных сторон; иных сертификационных организаций;
 - в адрес потребителей услуг ОС; других организаций, с которыми ООО ССУ «ДЭКУЭС» взаимодействует в рамках своих функций и полномочий;
 - от органов по аккредитации;
- апелляциями:
 - от потребителей услуг ОС.

2.2 Настоящий руководящий документ обязателен для всех сотрудников ОС и является открытым документом для всех заинтересованных сторон.

2.3 Управление документом осуществляется в соответствии с требованиями, установленными в РД-15-01 «Управление документацией и записями».

3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий руководящий документ разработан в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

ИСО/МЭК 17000:2004 – Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

ISO/PAS 17003:2004 – Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 – Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента;

ГОСТ Р ИСО 10002-2007 – Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;

РД/QM – 01 – 04 - 2015 – Положение о комиссии по претензиям и апелляциям.

4 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем руководящем документе применены термины по ИСО/МЭК 17000, ISO/PAS 17003, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, ГОСТ Р ИСО 10002, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Претензия (жалоба) - выражение неудовлетворенности качеством выполненных работ/услуг ОСК или сертифицированным заказчиком какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Примеры: несогласие с результатами проверки, с действиями экспертов (аудиторов), претензия по соблюдению сроков оказания услуг и т.д.

Апелляция - несогласие Организации с решением по сертификации, запрос о пересмотре решения.

5 УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ)

5.1 Общие положения

Для исключения поступления претензий в отношении деятельности ОС, персонал выполняет работы/услуги в соответствии с требованиями соответствующих нормативных документов, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных претензий (т.е. обнаружение и устранение причин возможных претензий).

Под управлением претензией понимаются действия, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес ОС претензия обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ОС.

Управление претензией включает получение, регистрацию, анализ, оценку и принятие решений, т.е. последующих действий, соответствующих результатам анализа претензии.

5.2 Входные данные процесса управления претензиями

5.2.1. Поступление претензий и жалоб

Претензии в адрес ОС могут поступать от потребителей услуг, органов государственного управления, других сертификационных органов и органов по аккредитации.

Поступившие претензии незамедлительно направляются генеральному директору ООО ССУ «ДЭКУЭС» - руководителю ОС.

5.2.2 Получив претензию, руководитель ОС определяет, касается ли данная претензия сертификационных действий ОС, за которые он отвечает, и если да, то ОС начинает работу с ней. Если претензия касается сертифицированного заказчика, то при проверке претензии должна рассматриваться результативность его сертифицированной системы менеджмента.

По любой претензии в отношении сертифицированного заказчика, поступившей в ОС, в трехдневный срок направляется запрос в адрес данного сертифицированного заказчика.

После рассмотрения претензии руководитель ОС назначает ответственного исполнителя по работе с претензией.

Все претензии, указанные в данном пункте, принимаются ответственным исполнителем только в письменном виде (письмо, факс, сообщение по электронной почте).

Общий срок рассмотрения жалобы и принятия решения не должен превышать 30 календарных дней со дня ее регистрации.

5.2.3. Регистрация претензий

Регистрация претензий производится в журнале регистрации несоответствий ответственным исполнителем по работе с претензией. Журнал может вестись как на бумажном носителе, так и в электронном виде, при этом журнал включает в себя следующую информацию:

- порядковый номер претензии;
- источник поступления претензии;
- входящий номер документа (письма, факса и т.п.), с которым поступила претензия;
- процесс и руководящий документ ОС, к которым относится поступившая претензия;
- решение по результатам анализа претензии (претензия принята или отклонена);
- коррекцию, корректирующие и предупреждающие действия;
- ответственный исполнитель коррекции, корректирующих и предупреждающих действий;
- фактическая дата выполнения коррекции, корректирующих и предупреждающих действий;
- документ, подтверждающий выполнение коррекции, корректирующих и предупреждающих действий.

В соответствующих графах журнала отражаются результаты управления претензиями.

5.3 Обработка претензии

5.3.1 Поступившая претензия должна быть проанализирована с целью:

- определения, действительно ли претензия является недостатком в работе ОС;
- установления причины появления претензии;
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий ОС.

В целях не допущения конфликта интересов, исследование жалобы поручается квалифицированным штатным или внештатным специалистам организации, не имевшим отношения к предмету жалобы.

5.3.2 Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или услуге. При анализе претензии необходимо рассматривать: причину появления претензии; взаимосвязанные функции/процессы ОС, имеющие отношение к претензии; финансовые затраты, которые необходимы для управления претензией; подготовку персонала.

5.3.3 При исследовании претензии, исполнителями анализируется информация о результативности сертифицированной ОС системы менеджмента заказчика, на основании хранящихся в ОС документов сертифицированного заказчика, или путем запрашивания у заказчика дополнительных сведений и материалов по данному вопросу.

В случае необходимости, для этих целей назначается внеплановый инспекционный контроль за сертифицированной ОС системой менеджмента заказчика.

5.3.4 Ход исследования жалобы документируется и докладывается исполнителем руководителю ОС по каждому этапу расследования жалобы, определенным в указанном выше плане мероприятий по исследованию жалобы.

ОС, в лице исполнителей и руководителя ОС, несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

5.3.4 Предъявитель жалобы по возможности информируется исполнителем в любой удобной форме (письменно по почте, по электронной почте, устно по телефону) о получении жалобы, о ходе рассмотрения жалобы и о результатах ее рассмотрения.

5.3.5 Ответственный исполнитель по жалобе согласовывает или разрабатывает планируемые коррекции и корректирующие действия и сроки их реализации по удовлетворению жалобы, доводит указанную информацию до руководителя ОС, контролирует ход реализации принимаемых действий, анализирует сведения и доказательные материалы их реализации, достижение удовлетворения жалобы и эффективность их воздействия на деятельность сертифицированного заказчика и исключение повторения причин предмета жалобы.

5.4 Выходные данные процесса управления претензиями

5.4.1 ОС по результатам рассмотрения жалобы и принятому ОС решению, совместно с сертифицированным ОС заказчиком и по возможности с предъявителем жалобы определяет необходимость и степень разглашения предмета жалобы и сделанного по ней заключения.

В зависимости от достигнутых договоренностей исполнитель по жалобе готовит официальный ответ предъявителю жалобы о результатах ее рассмотрения и принятом решении о признании ее обоснованной/не обоснованной, при необходимости информирует о предполагаемых ОС и сертифицированным заказчиком ответных действиях по жалобе.

5.4.2 В случае необоснованности претензии подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС применительно к случаю, указанному в претензии. В ответе обязательно приводятся ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

5.4.3 ОС, совместно с подателем претензии, определяет, будут ли предмет претензии и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

5.4.4 Повторное обращения предъявителя жалобы (того же или другого) по тому же предмету жалобы в отношении того же сертифицированного заказчика, в случае заключения ОС о признании жалобы не обоснованной, рассматривается в том же порядке, но другим назна-

ченным руководителем ОС исполнителем.

5.4.5 Последующие обращения предъявителя жалобы (того же или другого) по тому же предмету жалобы в отношении того же сертифицированного заказчика, в случае заключения ОС о признании жалобы не обоснованной, оставляются в ОС без движения, регистрируются в ОС в установленном порядке с соответствующей отметкой.

5.4.6 Жалобы, содержащие прямые или скрытые угрозы в адрес ОС, сотрудников ОС, сертифицированного заказчика и его сотрудников, заведомо лживую информацию, клевету, прямое или скрытое указание на ведение недобросовестной конкурентной борьбы, которые могут быть классифицированы, как отношения хозяйствующих субъектов, регулируемые Федеральными законами РФ, а также анонимные, остаются без движения, регистрируются в ОС в установленном порядке с соответствующей отметкой, и в случае необходимости в соответствии с решением руководителя ОС могут быть направлены в органы прокуратуры для проверки и принятия мер в установленном законодательством порядке.

5.4.7 Информация о претензиях рассматривается при проведении анализа системы менеджмента качества ОС руководителем ОС и включается в отчет об анализе системы менеджмента качества.

6 ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ

6.1 Общие положения

Для исключения апелляций в адрес ОС персонал оказывает услуги в соответствии с требованиями договоров о сотрудничестве с экспертами (аудиторами) и соответствующих нормативных документов.

В случае поступления апелляции в адрес ОС, управление апелляцией производится в соответствии с требованиями данной процедуры.

Под управлением апелляцией понимаются действия, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес ОС апелляция будет обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ОС.

Управление апелляцией включает получение, регистрацию, анализ, оценку и принятие решений, т.е. последующих действий, соответствующих результатам ее анализа.

6.2 Входные данные процесса управления апелляциями

6.2.1 Поступление апелляций

Апелляции от потребителей на действия ОС направляются в письменном виде на имя генерального директора ООО ССУ «ДЭКУЭС» - руководителя ОС.

Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются руководителем ОС назначенному ответственному лицу за работу с апелляцией, не задействованному в проведении данного аудита и принятии сертификационного решения.

Ответственный за работу с претензией подтверждает получение апелляции и сообщает подаателю апелляции о ходе работы и достигнутом результате.

6.2.2. Регистрация апелляций

Регистрация всех апелляций производится в журнале регистрации несоответствий ответственным за работу с апелляцией. При этом в журнале соответствующим образом идентифицируется, к чему относится полученная информация - к претензии или к апелляции.

Журнал включает в себя следующую информацию:

- порядковый номер апелляции;
- источник поступления апелляции;

- входящий номер документа (письма, факса и т.п.), с которым поступила апелляция;
- процесс и нормативный документ ОС, к которым относится поступившая апелляция;
- краткое содержание апелляции;
- коррекции, корректирующие и предупреждающие действия;
- дата выполнения коррекции, корректирующих и предупреждающих действий;
- ответственный исполнитель коррекции, корректирующих и предупреждающих действий;
- фактическая дата выполнения корректирующих и предупреждающих действий;
- номер документа, подтверждающего выполнение корректирующих и предупреждающих действий.

В соответствующих графах журнала отражаются результаты управления апелляциями.

6.3 Обработка апелляций

6.3.1 Ответственный за работу с апелляцией осуществляет сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

6.3.2 Предварительный анализ апелляции проводится с целью:

- определения обоснованности апелляции,
- установления причины появления апелляции,
- определения необходимых действий в отношении полученной апелляции.

При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

6.3.3 Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге или документу.

6.3.4 Апелляция может носить неправомерный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС.

6.4 Выходные данные процесса управления апелляциями

6.4.1 В случае обоснованности апелляции ответственный за работу с апелляцией разрабатывает план необходимых действий, определяет конкретные сроки и ответственного(-ных) за выполнение соответствующих действий. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного заявления подобных апелляций.

6.4.2 Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в журнале и доводятся в письменном виде до сведения персонала, который несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки.

6.4.3 Результаты анализа и разработанные действия по апелляции представляются для одобрения и принятия окончательного решения Комиссии по претензиям и апелляциям. Решения Комиссии протоколируются.

6.4.4 Результаты анализа и обработки апелляции, а также решение, принятое Комиссией по претензиям и апелляциям, в письменном виде доводятся до заявителя апелляции.

В случае необоснованности апелляции ответственный за работу с апелляцией подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ОС применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе обязательно приводят ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение о сертификации системы менеджмента организации.

6.4.5 Информация о полученных апелляциях и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа системы менеджмента качества ОС руководителем ОС и включается в отчет об анализе системы менеджмента качества.

6.4.6 Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции, то он вправе подать апелляцию на действия ОСК в вышестоящие инстанции.

7 МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ ПРИЧИН ПОЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ

7.1 Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления претензий и апелляций в ОС проводятся:

- Периодические проверки нормативных документов;
- Внутренние проверки;
- Проверка (наблюдение) «на месте» практики работы персонала, экспертов (аудиторов) ОС;
- Проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных услуг ОС;
- Анализ поступивших ранее претензий и апелляций;
- Анализ системы менеджмента качества ОС и мероприятия по её совершенствованию по результатам анализа;
- Технические учебы с персоналом ОС.

7.2 По результатам анализа и обработки претензии/апелляции руководитель ОС принимает решение о необходимости доведения информации о возникновении претензии/апелляции и предпринятых действиях до сведения всех сотрудников ОС с целью совершенствования деятельности и предупреждения повторения претензии/апелляции.