


**Общество с ограниченной ответственностью «ДКС РУС»
(ООО «ДКС РУС»)**



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор,
Руководитель органа по сертификации


М.Ю. Залузаев

«14» февраля 2019 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 (жалобами)	3
5.3 Обработка претензии (жалобы)	4
5.4 Выходные данные процесса управления претензиями (жалобами)	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 (ЖАЛОБ) И АПЕЛЛЯЦИЙ	8

1. ВВЕДЕНИЕ

Орган по сертификации ООО «ДКС РУС» (далее ОС) принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению претензиями (жалобами) 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 (жалобами) и апелляциями должным образом обращаются.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Настоящий руководящий документ устанавливает порядок управления:

- Претензиями (жалобами):
 - от потребителей услуг ООО «ДКС РУС» (ОС), а также других заинтересованных сторон; иных сертификационных организаций;
 - в адрес потребителей услуг ОС; других организаций, с которыми ООО «ДКС РУС» 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.

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы ссылки на стандарты, указанные в РД-02-01 Приложение Б.

4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем руководящем документе применены термины по ГОСТ ISO/IEC 17000-2012, ГОСТ ISO/IEC 17021-1-2020, СТБ ISO/IEC 17021-1-2016, ГОСТ Р ИСО 10002, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Претензия (жалоба) - выражение неудовлетворенности качеством выполненных работ/услуг ОС 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 (жалоб) в отношении деятельности ОС персонал выполняет работы/услуги в соответствии с требованиями соответствующих нормативных документов, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных претензий (жалоб) (т.е. обнаружение и устранение причин возможных претензий (жалоб)).

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

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

5.2 Входные данные процесса управления претензиями (жалобами)

5.2.1. Поступление претензий (жалоб).

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

Поступившие претензии (жалобы незамедлительно направляются генеральному директору ООО «ДКС РУС» - руководителю ОС.

5.2.2 Получив претензию (жалобу), руководитель ОС определяет, касается ли данная претензия (жалоба) сертификационных действий ОС, за которые он отвечает, и если да, то ОС начинает работу с ней.

Если претензия (жалоба) касается сертифицированного заказчика, то при проверке претензии (жалобы) должна рассматриваться результативность его сертифицированной системы менеджмента.

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

После рассмотрения претензии (жалобы) руководитель ОС назначает состав Комиссии по претензиям и апелляциям для работы с претензией (жалобой).

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

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

5.2.3. Регистрация претензий (жалоб)

Регистрация претензий (жалоб) производится в журнале регистрации несоответствий ответственным исполнителем из состава Комиссии по претензиям и апелляциям. Журнал ведется в бумажном виде, при этом журнал включает в себя следующую информацию:

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

В соответствующих графах журнала отражаются результаты управления претензиями (жалобами).

5.3 Обработка претензии (жалобы)

5.3.1 Поступившая претензия (жалоба) должна быть проанализирована с целью:

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

В целях недопущения конфликта интересов исследование жалобы поручается квалифицированным штатным или внештатным специалистам организации, не имевшим отношения к предмету жалобы, они назначаются членами Комиссии по претензиям и апелляциям.

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

5.3.3 При исследовании претензии (жалобы) 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.

При невозможности принятия решения по претензии (жалобе) на основе имеющихся сведений, полученных дистанционно, назначается внеплановый инспекционный контроль за сертифицированной ОС системой менеджмента заказчика.

5.3.4 Ход исследования жалобы документируется и докладывается ответственным исполнителем из состава Комиссии по претензиям и апелляциям руководителю ОС по каждому этапу расследования жалобы, определенным в указанном выше плане мероприятий по исследованию жалобы.

ОС (в лице Комиссии по претензиям и апелляциям) несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

5.3.5 Предъявитель претензии (жалобы) информируется ответственным исполнителем из состава Комиссии по претензиям и апелляциям в любой удобной форме (письменно по почте, по электронной почте, устно по телефону) о получении претензии (жалобы).

5.3.6 Комиссия по претензиям и апелляциям согласовывает или разрабатывает планируемые коррективы и корректирующие действия, а также сроки их реализации для удовлетворения претензии (жалобы), доводит указанную информацию до руководителя ОС, контролирует ход реализации предпринимаемых действий, анализирует сведения и доказательные материалы их реализации, достижение удовлетворения претензии (жалобы) и эффективность их воздействия на деятельность сертифицированного заказчика и исключение повторения причин предмета претензии (жалобы).

5.4 Выходные данные процесса управления претензиями (жалобами)

5.4.1 Решение по претензии (жалобе) принимает Комиссия по претензиям и апелляциям. Условия принятия решения по рассмотрению жалоб указаны в РД-02-01.

Ответственный исполнитель из состава Комиссии по претензиям и апелляциям направляет официальный ответ предъявителю претензии (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 претензии (жалобе).

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

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

5.4.4 Повторное обращение заявителя претензии (жалобы) (того же или другого) по

тому же предмету претензии (жалобы) в отношении того же сертифицированного заказчика, в случае заключения ОС о признании претензии (жалобы) не обоснованной, рассматривается в том же порядке, но другим составом Комиссии по претензиям и апелляциям.

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

5.4.6 Претензии (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 (жалобах) 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 «ДКС РУС» - руководителя ОС.

Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются руководителем ОС назначенной Комиссии по претензиям и апелляциям, состав которой не был задействован в проведении данного аудита и принятии сертификационного решения.

Ответственный исполнитель из состава Комиссии по претензиям и апелляциям подтверждает получение апелляции и сообщает подателю апелляции о ходе работы и достигнутом результате.

6.2.2. Регистрация апелляций

Регистрация всех апелляций производится в журнале регистрации несоответствий ответственным исполнителем из состава Комиссии по претензиям и апелляциям. При этом в

журнале соответствующим образом идентифицируется, к чему относится полученная информация - к претензии (жалобе) 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 которому 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 Комиссия по претензиям и апелляциям 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 процессу сертификации систем менеджмента и принятию решения.

6.3.4 Апелляция может носить неправомочный 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 Комиссия по претензиям и апелляциям разрабатывает план необходимых действий, определяет конкретные сроки и ответственного (ых) 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 Все решения Комиссии по претензиям и апелляциям протоколируются. Состав Комиссии определен в РД-01-04.

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 Комиссия по претензиям и апелляциям подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ОС применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе обязательно при-

входят 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.

7. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ ПРИЧИН ПОЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) И АПЕЛЛЯЦИЙ

7.1 Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления претензий (жалоб) 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 (жалоб) и апелляций;
- Анализ системы менеджмента качества ОС и мероприятия по её совершенствованию по результатам анализа;
- Обучение персонала ОС.

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