


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

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор,
Руководитель органа по сертификации




М.Ю. Залузаев

«01» августа 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 ССУ «ДЭКУЭС» (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 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.

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 ИСО/МЭК 17000, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, 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 ССУ «ДЭКУЭС» - 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 нормативных документов, 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.

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 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.

5.3.4 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), о ходе и результатах ее рассмотрения.

5.3.5 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.

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 нормативные документы, 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 ССУ «ДЭКУЭС» - 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 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 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 соответствующей работе, услуге или документу.

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. Председатель и члены комиссии по апелляциям должны иметь опыт работы в области сертификации не менее трех лет и не иметь отношения к рассматриваемому вопросу.

Персональный состав Комиссии по апелляции утверждается Руководителем ОС для каждого случая рассмотрения апелляции или жалобы заявителя или разногласий между ОС и заявителем и объявляется в приказе. В процессе рассмотрения апелляции может присутствовать представитель стороны, подавшей ее.

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 приводятся 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 ОС в вышестоящие инстанции.

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.