

	Документированная Процедура	ДП 06-2023
	Порядок подачи и рассмотрения жалоб, претензий и апелляций	Редакция 1
		Стр. 1 из 10

**Орган по сертификации «Международный Институт
Испытаний и Сертификации»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «МИИС»



Чан К.О. Малочина
« 01 » сентября 2023 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА ¹

ДП 06-2023

Порядок подачи и рассмотрения жалоб,
претензий и апелляций

Введена впервые

Дата введения « 01 » сентября 2023 г.

Екатеринбург
2023 г.

¹Настоящая документированная процедура и изменения к ней не могут быть полностью или частично тиражированы и распространены без разрешения ООО «МИИС». При пользовании настоящим документом необходимо проверить актуальность ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то документ, в котором дана ссылка на отмененный документ, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

	Документированная Процедура	ДП 06-2023
	Порядок подачи и рассмотрения жалоб, претензий и апелляций	Редакция 1
		Стр. 2 из 10

Содержание

1	Область применения	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины, определения и сокращения	3
4	Управление претензиями (жалобами)	4
5	Порядок управления апелляциями	7
6	Мероприятия по предупреждению причин появления претензий (жалоб), апелляций	8
7	Ответственность	9
8	Хранение и распространение	9
	Лист согласования	10

	Документированная Процедура	ДП 06-2023
	Порядок подачи и рассмотрения жалоб, претензий и апелляций	Редакция 1
		Стр. 3 из 10

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура разработана с учетом требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

1.2 Настоящая документированная процедуры устанавливает порядок управления:

Претензиями (жалобами):

- от потребителей услуг ООО «МИИС» (далее – ОС МИИС), а также других заинтересованных сторон, иных сертификационных организаций;
- в адрес потребителей услуг ОС МИИС;
- других организаций, с которыми ОС МИИС взаимодействует в рамках своих функций и полномочий;
- от органов по аккредитации;

Апелляциями:

- от потребителей услуг ОС МИИС.

1.3 Настоящая документированная процедура применяется всеми сотрудниками ОС МИИС, осуществляющими и обеспечивающими деятельность по управлению претензиями (жалобами), апелляциями и является открытым документом для всех заинтересованных сторон.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей документированной процедуре использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ ISO/IEC 17000–2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования

ГОСТ Р ИСО 10002–2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях

В настоящей документированной процедуре даны ссылки на следующую документированную информацию:

ДИ 06-01-2023 Форма претензии (жалобы)

ДИ 06-03-2023 Журнал регистрации претензий (жалоб), апелляций

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящей документированной процедуре применены термины и определения, соответствующие положениям межгосударственных и национальных стандартов ГОСТ ISO/IEC 17000–2012, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, ГОСТ Р ИСО 10002. Для целей настоящей документированной процедуры используются, в том числе, следующие термины и определения:

Претензия (жалоба): Выражение недовольства качеством выполненных работ/услуг органом по сертификации или сертифицированным Заявителем какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

	Документированная Процедура	ДП 06-2023
	Порядок подачи и рассмотрения жалоб, претензий и апелляций	Редакция 1
		Стр. 4 из 10

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.

3.2 В настоящей документированной процедуре применяются следующие сокращения:

ОС МИИС: орган по сертификации ООО «МИИС».

4 Управление претензиями (жалобами)

4.1 Общие положения

4.1.1 Для исключения поступления претензий (жалоб) в отношении деятельности ОС МИИС 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)).

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

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

4.2 Входные данные процесса управления претензиями (жалобами)

4.2.1 Поступление претензий (жалоб).

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

Поступившие претензии (жалобы) незамедлительно направляются руководителю ОС МИИС.

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

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

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

После рассмотрения претензии (жалобы) руководитель ОС МИИС 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). На сайте ОС МИИС размещена форма претензии (жалобы) (ДИ 06–01), которой может воспользоваться любая заин-

	Документированная Процедура	ДП 06-2023
	Порядок подачи и рассмотрения жалоб, претензий и апелляций	Редакция 1
		Стр. 5 из 10

тересованная сторона.

ОС рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации), и дает ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления.

4.2.3 Регистрация претензий (жалоб)

Регистрация претензий (жалоб) производится в журнале (ДИ 06–02) экспертом ОС МИИС. Журнал ведется в электронном виде, в соответствующих графах журнала отражаются результаты управления претензиями (жалобами).

4.3 Обработка претензии (жалобы)

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

- определения, действительно ли претензия (жалоба) является недостатком в работе ОС МИИС;

- установления причины появления претензии (жалобы);

- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий ОС МИИС.

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

4.3.2 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 МИИС, имеющие отношение к претензии (жалобе); финансовые затраты, которые необходимы для управления претензией (жалобой); подготовку персонала.

4.3.3 При исследовании претензии (жалобы) исполнителями анализируется информация о результативности сертифицированной ОС МИИС системы менеджмента Заявителя на основании хранящихся в ОС документов сертифицированного Заявителя или путем запрашивания у Заявителя дополнительных сведений и материалов по данному вопросу.


В случае необходимости для этих целей назначается внеплановый надзорный аудит сертифицированной ОС МИИС системы менеджмента Заявителя.

4.3.4 Ход исследования претензии (жалобы) документируется и докладывается ответственным исполнителем из состава Комиссии по претензиям и апелляциям руководителю ОС МИИС по каждому этапу расследования претензии (жалобы), определенным в Журнале регистрации претензий (жалоб), апелляций (ДИ 06–02).

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

4.3.5 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), о ходе и результатах ее рассмотрения.

4.3.6 Комиссия по претензиям и апелляциям согласовывает или разрабатывает

	Документированная Процедура	ДП 06-2023
	Порядок подачи и рассмотрения жалоб, претензий и апелляций	Редакция 1
		Стр. 6 из 10

планируемые коррекцию, корректирующие и предупреждающие действия, а также сроки их реализации для удовлетворения претензии (жалобы), доводит указанную информацию до руководителя ОС МИИС, контролирует ход реализации предпринимаемых действий, анализирует сведения и доказательные материалы их реализации, достижение удовлетворения претензии (жалобы) и эффективность их воздействия на деятельность сертифицированного Заявителя и исключение повторения причин предмета претензии (жалобы).

4.4 Выходные данные процесса управления претензиями (жалобами)

4.4.1 Решение по претензии (жалобе) принимает Комиссия по претензиям и апелляциям.

Ответственный исполнитель из состава Комиссии по претензиям и апелляциям направляет официальный ответ предьявителю претензии (жалобы) о результатах ее рассмотрения и принятом решении о признании ее обоснованной/не обоснованной, при необходимости информирует о предполагаемых ОС МИИС и сертифицированным Заявителем ответных действиях по претензии (жалобе).

4.4.2 В случае необоснованности претензии (жалобы) подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС МИИС 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.

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

4.4.4 Повторное обращение предьявителя претензии (жалобы) (того же или другого) по тому же предмету претензии (жалобы) в отношении того же сертифицированного Заявителя, в случае заключения ОС о признании претензии (жалобы) не обоснованной, рассматривается в том же порядке, но другим составом Комиссии по претензиям и апелляциям.

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

4.4.6 Претензии (жалобы), содержащие прямые или скрытые угрозы в адрес ОС МИИС, сотрудников ОС МИИС, сертифицированного Заявителя 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 МИИС в установленном порядке с соответствующей отметкой, и в случае необходимости в соответствии с решением руководителя ОС МИИС могут быть направлены в органы прокуратуры для проверки и принятия мер в установленном законодательством порядке.

4.4.7 Информация о претензиях (жалобах) рассматривается при проведении анали-

	Документированная Процедура	ДП 06-2023
	Порядок подачи и рассмотрения жалоб, претензий и апелляций	Редакция 1
		Стр. 7 из 10

за системы менеджмента качества ОС МИИС руководителем ОС МИИС и включается в отчет об анализе системы менеджмента качества.

5 Порядок управления апелляциями

5.1 Общие положения

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

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

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

5.2 Входные данные процесса управления апелляциями

5.2.1 Поступление апелляций

Апелляции от Заявителей на действия ОС МИИС направляются в письменном виде на имя руководителя ОС. На сайте ОС МИИС размещена форма апелляции (ДИ 06–03), которой может воспользоваться любая заинтересованная сторона.

Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются руководителем ОС МИИС назначенной распорядительным документов 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.

5.2.2 Регистрация апелляций

Регистрация апелляций производится в журнале (ДИ 06–02) экспертом ОС МИИС. Журнал ведется в электронном виде, в соответствующих графах журнала отражаются результаты управления апелляциями.

5.3 Обработка апелляций

5.3.1 Комиссия по претензиям и апелляциям осуществляет сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

5.3.2 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 предъявителем апелляции.

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

5.3.4 Апелляция может носить неправомерный характер, т. к. может быть подана

	Документированная Процедура	ДП 06-2023
	Порядок подачи и рассмотрения жалоб, претензий и апелляций	Редакция 1
		Стр. 8 из 10

на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС.

5.4 Выходные данные процесса управления апелляциями

5.4.1 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.

5.4.2 Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в Журнале регистрации претензий (жалоб), апелляций (ДИ 06–02) и доводятся в письменном виде до сведения персонала, который несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки.

5.4.3 Все решения Комиссии по претензиям и апелляциям протоколируются.

Состав Комиссии назначается распорядительным документом ОС МИИС. 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 МИИС для каждого случая рассмотрения апелляции или жалобы заявителя или разногласий между ОС МИИС и Заявителем. В процессе рассмотрения апелляции может присутствовать представитель заявителя апелляции.

5.4.4 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 МИИС 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 Заявителя.

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

5.4.6 Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции, то он вправе подать апелляцию на действия ОС МИИС в вышестоящие инстанции.

6 Мероприятия по предупреждению причин появления претензий (жалоб), апелляций

6.1 Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления претензий (жалоб) и апелляций в ОС МИИС проводятся:

- периодические проверки нормативных документов;
- внутренние аудиты;
- проверка (наблюдение) «на месте» практики работы персонала, аудиторов ОС

	Документированная Процедура	ДП 06-2023
	Порядок подачи и рассмотрения жалоб, претензий и апелляций	Редакция 1
		Стр. 9 из 10

МИИС;

– проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных услуг ОС МИИС;

– анализ поступивших ранее претензий (жалоб) и апелляций;

– анализ системы менеджмента качества ОС МИИС и мероприятия по её совершенствованию по результатам анализа;

– обучение персонала ОС МИИС.

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

7 Ответственность

7.1 Ответственными за исполнение требований настоящей процедуры являются все сотрудники ОС МИИС.

8 Хранение и распространение

8.1 Подлинник настоящего документа хранится у директора.

8.2 Настоящий документ является контрольным экземпляром и выдаче не подлежит.

8.3 Актуализированный документ в электронном виде хранится в локальной электронной сети Компании.

8.4 Настоящий документ и изменения к нему не могут быть полностью или частично тиражированы и распространены без разрешения директора ОС МИИС.