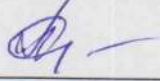


**ООО «Курский Центр сертификации»**  
**Орган по сертификации продукции и услуг**

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Руководитель органа по сертификации  
продукции и услуг  
ООО «Курский Центр сертификации»

  
\_\_\_\_\_ А.И. Чернышёва

«20» ноября 2015г.

**Методика системы качества**

**Порядок рассмотрения апелляций, жалоб,  
претензий (рекламаций)**

**МСК ОС 19-2015**

Экз. \_\_\_\_\_

г. Курск  
2015 г.

## ***Содержание***

1. Область применения	3
2. Общие положения	3
3. Порядок управления жалобами, претензиями (рекламациями)	3
4. Порядок управления апелляциями	4

*Приложение А — Форма журнала регистрации апелляций, жалоб, претензий (рекламация)*

Лист регистрации изменений

Лист ознакомления

Лист рассылки

*Содержание*

*Содержание*

## **1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1.1. Настоящая Методика распространяется на процедуру рассмотрения апелляций, жалоб и претензий (рекламаций), полученных от заказчиков, держателей сертификатов или других сторон в отношении сертификации и любых других взаимосвязанных видов деятельности.

1.2. Орган по сертификации продукции и услуг при вступлении с заказчиками и держателями сертификатов в договорные отношения предоставляет им возможность ознакомиться в порядке рассмотрения апелляций, жалоб, претензий (рекламаций).

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. При возникновении спорных вопросов при проведении работ по сертификации, совершение действий не удовлетворяющих одну из взаимодействующих сторон и невозможности разрешения спора путем переговоров, заинтересованная сторона может подать апелляцию в ООО «Курский Центр сертификации». Для этой цели в ООО «КЦС» в соответствии с Приказом создается Апелляционная комиссия.

2.2. На этапе регистрации и рассмотрения заявки эксперт по сертификации уведомляет заявителя (в устной форме или по электронной почте) об основных правилах и процедурах своей работы, включая возможность для заявителя подать апелляцию, жалобу или претензию при несогласии с методами работы или решениями Органа по сертификации.

## **3. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ, ПРЕТЕНЗИЯМИ (РЕКЛАМАЦИЯМИ)**

3.1. Поступившие жалобы (претензии) должны быть незамедлительно направлены директору ООО «Курский Центр сертификации», который определяет, имеет ли данная жалоба (претензия) отношение к деятельности Органа по сертификации и принимает решение о рассмотрении (отказе в рассмотрении). Если жалоба имеет отношение к деятельности Органа по сертификации, директор назначает ответственного исполнителя по работе с жалобой (претензией). Ответственный исполнитель регистрирует её в журнале (форма журнала приведена в Приложении А), официально информирует заявителя в 3-х дневный срок о получении жалобы или об отказе рассмотрения с указанием обоснованных причин в письменном виде по средствам почтовой связи.

Решение по удовлетворению жалобы принимает руководитель или заместитель Органа по сертификации в зависимости от его участия в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к жалобе (не должен принимать участие в этой деятельности). Решение об отказе принять жалобу может быть обжаловано в Федеральной службе по аккредитации путем направления апелляции.

Решение и ответ утверждается директором ООО «Курский Центр сертификации».

При рассмотрении жалобы оценивается:

- соблюдение Органом по сертификации установленного порядка, правил и процедуры проведения сертификации;
- объективность принятия решения;

- возможность стороннего влияния на решения и действия (бездействия) Органа по сертификации, ставящего под сомнение независимость и беспристрастность в принятии решения.

О результате рассмотрения жалобы (претензии) извещается официально лицо, подавшее жалобу, в срок не более 15 дней в письменном виде почтовой связью.

3.2. В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течении 2-х недель с момента направления соответствующего письма, после выполнения корректирующих и предупреждающих действий, жалоба считается удовлетворённой.

В случае несогласия с принятым решением заинтересованная сторона может обратиться в Федеральную службу по аккредитации.

#### **4. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

4.1. В случае поступления апелляции в адрес ОС продукции и услуг, управление процессом рассмотрения апелляции производится в соответствии с требованиями данной процедуры. Управление апелляцией включает регистрацию, анализ апелляции и последующие действия, соответствующие результатам ее анализа.

4.2. Апелляционная комиссия рассматривает апелляцию в срок, не превышающий 1 месяца со дня регистрации апелляции (не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней). Решение Апелляционной комиссии доводится до заявителя в письменном виде почтовой связью.

4.3. Поступление апелляций.

Апелляции от потребителей на действия ОС продукции и услуг ООО «Курский Центр сертификации» направляются в письменном виде на имя директора организации или руководителя ОС.

Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются директором организации назначенному ответственному лицу за работу с апелляцией, не задействованному в проведении работы, к которой относится апелляция.

Ответственный за работу с апелляцией подтверждает ее получение и сообщает подателю апелляции о ходе работы и достигнутом результате в письменном виде почтовой связью.

4.4. Регистрация апелляций.

Регистрация всех апелляций производится в журнале регистрации апелляций, жалоб и претензий (рекламаций) (Приложение А). При этом в журнале соответствующим образом идентифицируется, к чему относится полученная информация - к жалобе (претензии) или к апелляции.

Журнал должен включать в себя следующую информацию:

- порядковый номер апелляции;
- дата поступления;
- наименование организации, подавшей апелляцию, жалобу, претензию (рекламацию);
- содержание апелляции, жалобы, претензии (рекламации);
- дата рассмотрения апелляции, жалобы, претензии (рекламации);
- принятое решение;
- дата выполнения корректирующих и предупреждающих действий;
- меры, принятые по устранению; сроки устранения.

#### 4.5. Анализ апелляций

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

4.5.2. 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.

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

4.5.4. Апелляция может носить неправомочный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС ООО «Курский Центр сертификации».

4.6. В случае обоснованности апелляции ответственный за работу с апелляцией определяет меры по её устранению, конкретные сроки и ответственных за выполнение соответствующих мер. При этом определенные им меры должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного появления подобных апелляций.

4.7. Меры по устранению и сроки их выполнения фиксируются в журнале и доводятся в письменном виде до сведения персонала, который несет ответственность за выполнение всех принимаемых мер в установленные сроки.

4.8. Результаты анализа и предпринятые меры по апелляции представляются для одобрения и принятия окончательного решения Апелляционной комиссии, которое оформляется по форме, утвержденной Положением об Апелляционной комиссии П 02-2015.

4.9. Результаты анализа и обработки апелляции, решение, принятое Апелляционной комиссией в письменном виде доводятся до заявителя почтовой связью.

В случае необоснованности апелляции ответственный за работу с апелляцией подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ОС продукции и услуг ООО «Курский Центр сертификации» применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение о подтверждении соответствия продукции/услуги.

4.10. Если решение Апелляционной комиссии не удовлетворяет заявителя, он имеет право подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации, а в случае несогласия с их решениями - в арбитражный суд.

4.11. Порядок рассмотрения споров в случаях ненадлежащего исполнения или неисполнения договорных обязательств по оплате работ за сертификацию продукции или инспекционного контроля предусматривается в договорах сторон, участвующих в сертификации.

РАЗРАБОТАЛ:

Зам. руководителя ОС



С.Г. Сотников

СОГЛАСОВАНО: