

## **Порядок рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации продукции и услуг ЗАО «Спектр-К»**

В случае возникновения претензий к качеству работы органа по сертификации продукции и услуг ЗАО «Спектр-К» (далее – ОС), заинтересованная сторона (заявитель, потребитель) может обратиться в адрес ОС с жалобой, претензией, апелляцией, который обязан рассмотреть поступившее обращение и при необходимости принять меры к устранению нарушений с письменным уведомлением заявителя о результатах рассмотрения. Заинтересованная сторона вправе присутствовать при рассмотрении жалобы, претензии, апелляции.

Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и претензий (далее – жалоба) определяется документом системы менеджмента качества ОС СМК-ДП-09 «Порядок работы с претензиями, апелляциями и жалобами».

Полученные жалобы в кратчайшие сроки доводятся до руководителя ОС и генерального директора ЗАО «Спектр-К», регистрируются представителем руководства по качеству в Журнале регистрации претензий, апелляций и жалоб.

ОС, в лице руководителя ОС, подтверждает получение жалоб и, в дальнейшем, сообщает подателю жалобы о ходе работы и достигнутом результате.

В ОС для рассмотрения поступающих жалоб устанавливается общий срок в 1 (один) месяц с момента регистрации жалобы. Решение, сообщаемое подателю жалобы, принимается (или рассматривается) лицами, не задействованными в предмете жалобы.

Получив жалобу, руководство ОС (руководитель ОС и генеральный директор ЗАО «Спектр-К») определяет, касается ли данная жалоба действий, за которые ОС отвечает. Руководство ОС, при необходимости привлекая иных сотрудников ОС, проводит анализ жалобы с целью определения ее обоснованности, установления причины ее появления и определения необходимых действий в отношении полученной жалобы.

Анализ жалобы производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге, продукции.

Критерием для принятия решения по жалобе является правомочность жалобы по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге, документу ОС. Жалоба может носить неправомочный характер, т. к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС.

Поступившие жалобы могут относиться как к деятельности ОС, так и к деятельности держателя сертификата, продукция которого сертифицирована ОС. Если жалоба относится к держателю сертификата, то руководитель ОС должен обеспечить передачу держателю сертификата относящейся к нему жалобы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации поступления жалобы. Организация-держатель сертификата предоставляет в ОС свидетельства об удовлетворении жалобы (в случае ее обоснованности) в виде отчёта, составленного в свободной форме, с указанием документов, доказывающих, что действия по удовлетворению жалобы были успешно проведены. В качестве приложения к отчёту предоставляет копии этих документов. Помимо отчёта держатель сертификата предъявляет сведения о предупреждающих действиях в плане недопущения подобных жалоб впредь.

В случае необоснованности жалобы ОС подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС (организации-держателя сертификата) применительно к случаю, указанному в жалобе. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

В случае если по результатам анализа руководством ОС выявляется, что жалоба относится к деятельности ОС и является обоснованной, то приказом генерального директора ЗАО «Спектр-К» формируется Комиссия. Секретарь Комиссии собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны подателя жалобы (заявителя), так и со стороны ОС; информирует членов Комиссии о времени и месте проведения заседания.

Комиссия может затребовать следующие документы:

- переписку по вопросу между заявителем и ОС;
- результаты выполненных работ по подтверждению соответствия, документы дел по подтверждению соответствия и т. д.

При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранность всех документов заявителя и ОС.

Материалы анализируются на заседании Комиссии и оформляются в виде протокола заседания Комиссии.

Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов Комиссии возникли разногласия, они могут дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами, перенести обсуждение на другое заседание.

Решения по результатам заседания Комиссии по всем обсуждаемым вопросам принимаются путем голосования всех членов Комиссии. Принятые решения отражаются в протоколе заседания Комиссии.

Информация, обязательная для отражения в протоколе:

- предьявитель жалобы;
- предмет жалобы;
- виновник, явившийся причиной поступления жалобы;
- возможность удовлетворения жалобы;
- сроки удовлетворения жалобы, если это возможно;
- ответственное лицо за удовлетворение жалобы.

Протокол подписывается председателем и секретарем Комиссии, визируется членами Комиссии. При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе. Решения Комиссии обязательны для исполнения ОС.

ОС по результатам рассмотрения жалобы, в случае необходимости, осуществляет соответствующие корректирующие и предупреждающие действия, проводит оценку их результативности. Выявленные несоответствия в работе ОС регистрируются и устраняются в соответствии с установленными в ОС правилами.

Результаты анализа и обработки жалобы в письменном виде доводятся до сведения организации, от которой данная жалоба поступила. Ответ подателю жалобы готовит руководитель ОС.

Все отправляемые ответы на жалобы оформляются на фирменных бланках ОС.

Документы и материалы работы Комиссии, а также ответы (их копии) на жалобу сохраняются в ОС в течение 5 (пяти) лет после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

Руководитель ОС, совместно с подателем жалобы, определяет, будет ли предмет жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

В случае несогласия с решением ОС по жалобе, податель жалобы (заинтересованная сторона) вправе обратиться в Федеральную службу по аккредитации либо обратиться в установленном порядке в соответствующий судебный орган.