

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»	МИ 287.5.3 Экземпляр №	Лист Всего листов	1 10
---------------------	---------------------------	----------------------	---------


НИТУ «МИСиС»

ПОЛОЖЕНИЕ о комиссии по апелляциям и жалобам органа по сертификации интегрированных систем менеджмента (ОС ИСМ)

П 287.5.3

Выпуск 4

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС ИСМ

 Е.И. Хунузиди
«30» декабря 2014 г.

Ввести в действие с 15 01 2015 г.

Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию
без разрешения Руководителя ОС ИСМ

Москва, 2014

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»		П 287.5.3	
ВЫПУСК: 4	Лист	2	ИЗМЕНЕНИЕ:
	Всего листов	10	

Содержание

1. Назначение и область применения.....	3
2 Нормативные ссылки.....	3
3 Термины и определения	4
4 Общие положения	5
5. Структура и состав Комиссии по апелляциям	5
6. Функции Комиссии по апелляциям	6
7. Порядок рассмотрения спорных вопросов и работы Комиссии по апелляциям	6
8 Ответственность.....	8

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»		П 287.5.3	
ВЫПУСК: 4	Лист Всего листов	3 10	ИЗМЕНЕНИЕ:

1. Назначение и область применения

1.1 Жалобы, получаемые органом по сертификации, делятся на две категории.

Одна категория жалоб относится к оценке соответствия и/или к **апелляциям**, а также к способу функционирования системы оценки соответствия – **претензиям**.

Другая категория жалоб относится к уровню качества услуг. Рассмотрение таких жалоб является частью нормального делового процесса. Решение вопросов, связанных с такими жалобами относят к процессам, обеспечивающим удовлетворенность потребителя.

Настоящий документ распространяется на управление жалобами, связанными с оценкой соответствия, и апелляциями.

1.2 Настоящее Положение о комиссии по апелляциям (далее – Комиссия) Органа по сертификации интегрированных систем менеджмента (далее – ОС ИСМ), действующего в рамках Системы добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента» (далее – Системы), создано с целью конкретизации правил выполнения работ по сертификации в части рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принятые органом по сертификации, включающие в том числе порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб.

Положение устанавливает принципы формирования, структуру, срок действия, основные функции Комиссии, сведения о порядке подачи и процедуре рассмотрения апелляций на принятые ОС ИСМ решения в случае возникновения спорных вопросов при сертификации систем менеджмента организаций.

Настоящее Положение обязательно для исполнения членами комиссии по апелляциям ОС ИСМ, персоналом ОС ИСМ и организациями-заявителями.

Настоящее Положение размещено на сайте ОС ИСМ www.mc.misis.ru и доступно всем заинтересованным лицам.

2 Нормативные ссылки

При применении настоящего положения обязательны приведенные ниже ссылочные нормативные и правовые документы.

Федеральный закон от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ « О техническом регулировании».

Критерии аккредитации и перечень документов, подтверждающих соответствие заявителя и аккредитованного лица критериям аккредитации, утв. Приказом Минэкономразвития России от 30.05.2014 г. № 326.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»		П 287.5.3	
ВЫПУСК: 4	Лист	4	ИЗМЕНЕНИЕ:
	Всего листов	10	

ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

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

ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции.

Принципы и требования.

ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя.

Руководство по управлению претензиями в организациях.

МИ 287.5.11 Оценка удовлетворенности потребителей ОС ИСМ.

МИ 287.5.7 «Правила сертификации систем менеджмента органом по сертификации интегрированных систем менеджмента НИТУ «МИСиС».

3 Термины и определения

В настоящем положении применяют термины и определения, приведенные в ГОСТ ISO 9000 и в ГОСТ ISO/IEC 17000-2012, а также следующие:

Заявитель: физическое или юридическое лицо, которое для подтверждения соответствия обращается за получением сертификата соответствия. (Сформулировано на основании № 184-ФЗ от 27.12.2002 г.).

Критерии аккредитации: совокупность требований, которым должен удовлетворять орган по сертификации при осуществлении деятельности в определенной области аккредитации (№ 412-ФЗ от 28.12.2013 г.)

Сертифицированный заказчик: Организация, имеющая сертифицированную систему менеджмента.

Жалоба: выражение неудовлетворённости в любой форме деятельностью ОС со стороны клиента (заявителя или сертифицированного заказчика) по поводу ненадлежащего проведения сертификации СМ с целью достигнуть восстановления интересов клиента или привлечения ОС к надлежащей ответственности.

Необоснованная жалоба – это жалоба, предъявленная клиентом ошибочно или неаргументированно.

Претензия – выражение неудовлетворенности деятельностью ОС в процессе проведения работ по сертификации СМ организации, когда клиент явно или неявно ожидает ответа или решения.

Апелляция¹ — запрос клиента, предъявляемый ОС ИСМ о пересмотре решения, принятого ОС в отношении объекта оценки соответствия, которое клиент считает неверным или не-

¹ Термин «Апелляция», используемый в контексте данного документа, не следует путать с использованием термина «Апелляция» в юридическом смысле. Апелляции и рассмотрения апелляций в настоящем документе - внутренний процесс ОС, результат которого по оценке соответствия опротестовывается. Решение по апелляции остается решением ОС и не требует слушания или решения по апелляции в каком-нибудь внешнем органе или суде.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»		П 287.5.3	
ВЫПУСК: 4	Лист	5	ИЗМЕНЕНИЕ:
	Всего листов	10	

правомочным, требование об устранении конфликта, возмещении убытков (причинённого ущерба).

4 Общие положения

4.1 ОС ИСМ НИТУ «МИСиС» в соответствии с Правилами функционирования Системы добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента» и критериями аккредитации, утвержденными Приказом Минэкономразвития России от 30.05.2014 г. № 326 устанавливает процедуру (правила и порядок) рассмотрения спорных вопросов, жалоб и апелляций, которые могут возникнуть у заявителей (сертифицированных заказчиков) в процессе проведения деятельности по сертификации систем менеджмента, с помощью создания и организации деятельности Комиссии по апелляциям.

4.2 Комиссия по апелляциям формируется при необходимости.

4.3 Комиссия по апелляциям в своей деятельности руководствуется действующим законодательством РФ, нормативными документами Системы сертификации, Руководством по качеству ОС ИСМ, Положением об Органе по сертификации ОС ИСМ и настоящим Положением.

4.4 Комиссия работает на общественных началах.

4.5 Решения комиссии по апелляциям могут быть обжалованы у руководства Системы и / или в Росаккредитации.

4.6 Общие подходы к рассмотрению жалоб и апелляций в ОС ИСМ НИТУ «МИСиС» изложены также в МИ 287.5.7 «Правила сертификации систем менеджмента органом по сертификации интегрированных систем менеджмента НИТУ «МИСиС» .

5. Структура и состав Комиссии по апелляциям

5.1 Состав Комиссии формируется и утверждается Руководителем ОС ИСМ.

5.2 Комиссия состоит из Председателя и двух членов.

Председателя и членов Комиссии назначает руководитель ОС ИСМ.

Членами Комиссии могут быть представители: Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, Системы, органов по сертификации, аккредитованных испытательных лабораторий (центров), общественных и научных организаций, ведущих предприятий промышленности, надзорных органов и другие привлекаемые эксперты – специалисты в рассматриваемой предметной области.

5.3 В комиссию не могут входить специалисты, принимавшие участие в работах, на которые заявителем подана апелляция.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»		П 287.5.3	
ВЫПУСК: 4	Лист Всего листов	6 10	ИЗМЕНЕНИЕ:

5.4 Состав Комиссии представляется заявителю и может быть изменен в соответствии с аргументированными пожеланиями.

5.5 Ответственность за работу комиссии несет ее председатель.

6. Функции Комиссии по апелляциям

Комиссия выполняет следующие основные функции:

- рассмотрение апелляций, претензий и жалоб заявителей по вопросам неправомерных по отношению к установленным общим правилам и процедурам действий подразделений ОС ИСМ при проведении работ по сертификации систем менеджмента в заявленной области аккредитации, а также при проведении инспекционного контроля;

- решение спорных вопросов, возникших в процессе сертификационной деятельности;

- выработка решений по апелляциям, претензиям, жалобам и направление их сторонам, участвующим в споре;

- представление результатов деятельности Комиссии в руководству ОС ИСМ, руководству НИТУ «МИСиС» и Системы;

- переадресация апелляций руководству вышестоящих организаций при невозможности решить спорные вопросы в рамках Комиссии.

7. Порядок рассмотрения спорных вопросов и работы Комиссии по апелляциям

7.1 В случае возникновения претензий к качеству работы ОС ИСМ заинтересованная сторона может устно или письменно обратиться к руководству ОС ИСМ, которое обязано рассмотреть и проанализировать причины возникновения претензий и наметить план действий по их устранению.

7.2 В качестве жалобы рассматривается выражение неудовлетворённости деятельностью ОС ИСМ в части оценки соответствия со стороны клиента, которое:

- официально направлено в организацию клиентом по факсу, электронной почте или письмом по адресу, указанному на сайте организации ОС ИСМ (www.mc.misis.ru);

- высказано клиентом по телефону или в личной встрече с представителями ОС ИСМ (на территории клиента или при визите клиента в офис органа по сертификации).

7.2 С целью улучшения деятельности ОС ИСМ регистрируются **все** виды таких обращений клиентов.

Жалобы, поступившие в устной форме (очно или по телефону), регистрируются в Журнале ведения работ по жалобам, апелляциям, претензиям (форма 521,521а) лицом, принявшим данную жалобу.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»		П 287.5.3	
ВЫПУСК: 4	Лист	7	ИЗМЕНЕНИЕ:
	Всего листов	10	

Жалобы/апелляции, поступившие в письменном виде, регистрируются в журнале регистрации входящей корреспонденции (форма 012, 012а) или факсов (форма 010, 010а), а затем в Журнале ведения работ по жалобам, апелляциям, претензиям (форма 521,521а). Клиента информируют по телефону или по факсу о получении жалобы/апелляции.

Жалобу/апелляцию передают ответственному представителю руководства по качеству или руководителю ОС ИСМ, который помещает ее в дело «Разбор жалоб, претензий, апелляций».

7.3 Ответственным за разбор жалоб, апелляций и претензий является ответственный представитель руководства по качеству, в чью обязанность входит координация действий по ее рассмотрению и удовлетворению клиента, если жалоба признана обоснованной. Если жалоба относится к клиенту ОС ИСМ, то её передают в организацию в течение трех дней (см. МИ 287.5.7, р. 12). Рассмотрение апелляции в любом случае выносится на коллегиальное обсуждение.

7.4 Ответственный собирает и верифицирует всю информацию, необходимую для проверки жалобы, исследует и решает вопрос об обоснованности жалобы. Для этого проводят проверку соответствия жалобы требованиям заказчика, наличия указанных в жалобе фактов, оценивают правильность их интерпретации, обязательства по контракту перед заказчиком.

Жалоба признается необоснованной в случаях:

- если была направлена клиентом ошибочно, т.е. в ходе расследования жалобы была выявлена вина заявителя/сертифицированного лица, а не органа по сертификации;
- жалоба не соответствует оговоренным ранее контрактным требованиям.

7.5 Если жалоба признана необоснованной, ответственный должен направить клиенту письменное извещение об отклонении жалобы и сделать соответствующие записи в бланках регистрации несоответствий.

7.6 В случае, если необоснованность жалобы доказать нельзя, или она является по существу апелляцией, ответственный представитель руководства ОС ИСМ по качеству инициирует создание комиссии по апелляциям ОС ИСМ. Комиссию формируют приказом по НИТУ «МИСиС». Комиссия в течение 10 дней рассматривает апелляцию, принимает решение о правомочности или неправомочности действий ОС ИСМ и представляет его заинтересованным сторонам. В случае, если претензии заявителя признаны обоснованными, Комиссия может дать указания о проведении дополнительных работ по подтверждению соответствия. Оплату этих работ производят за счет виновной стороны. Решения комиссии по апелляциям регистрируют в протоколе свободной формы. Решения по жалобам или апелляциям принимают лица, не участву-

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»		П 287.5.3	
ВЫПУСК: 4	Лист	8	ИЗМЕНЕНИЕ:
	Всего листов	10	

ющие в первоначальной деятельности по оценке соответствия СМ клиента, предъявившего апелляцию (жалобу).

7.7 Необходимо проанализировать процессы, вызвавшие жалобы, с целью определения причин несоответствий в деятельности ОС ИСМ. Ответственным за анализ является ответственный представитель руководства по качеству, который инициирует процедуру корректирующих действий (КД) и сообщает руководителю органа о планируемых КД. Планируемые КД, включая действия, рекомендованные Комиссией по апелляциям (см п.п. 7.6, 7.7), регистрируются в Журнале ведения работ по жалобам, апелляциям, претензиям (форма 521,521а).

7.8 При установлении факта неправомерных действий со стороны экспертов Комиссия может принять решение необходимости подтверждения экспертами своей квалификации путем проведения аттестации экспертов. При этом эксперты должны подготовить отчет о своей деятельности и лично отчитаться о ней перед членами комиссии по апелляциям, а также сдать квалификационный экзамен по курсу «Сертификация».

Анализ и решения по жалобам не должны приводить к дискриминационным действиям.

Мероприятия по устранению причины несоответствия и удовлетворению жалобы могут быть реализованы на основании приказа руководства.

По завершении мероприятий по устранению причин несоответствий и удовлетворению жалобы, ответственный представитель руководства по качеству должен сделать соответствующие записи в форме 521,521а.

7.9 Ответственный представитель руководства по качеству официально информирует предъявителя жалобы/апелляции о ходе рассмотрения жалобы/апелляции, а после принятия мер по жалобе/претензии/апелляции - об окончании процесса ее рассмотрения, и выясняет удовлетворенность клиента предпринятыми мерами (см. МИ 287.5.11). Результаты оценки удовлетворенности регистрирует руководитель ОС ИСМ.

7.10 В случае несогласия с результатами сертификации, решениями ОС ИСМ по результатам инспекционного контроля, с решением Комиссии по апелляциям заинтересованная сторона вправе обратиться в комиссию по апелляциям Системы.

7.11 Если Комиссия по апелляциям Системы отклонила апелляцию заявителя, он имеет право обратиться к руководству Росаккредитации, решение которого является окончательным.

8 Ответственность

Внутри структуры ОС ИСМ за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций несет руководитель ОС ИСМ.

ОС ИСМ НИТУ «МИСиС»		П 287.5.3	
ВЫПУСК: 4	Лист	9	ИЗМЕНЕНИЕ:
	Всего листов	10	

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер листа		Номер документа, на основании которого вносится изменение	Подпись лица, внесшего изменение	Дата	Срок введения изменения
	нового	изъятого				

