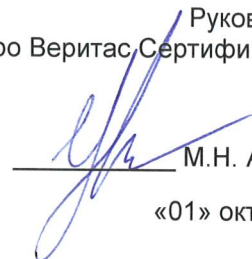


АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»	<b>ДП № 05</b>
<b>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ»</b>	01.10.2018

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОС  
АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»

  
М.Н. Александров  
«01» октября 2018 г.

## Система менеджмента

# ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

г. Москва

Разработал	Заместитель руководителя ОС - технический менеджер	А.А. Мелихов	Редакция 08
Согласовал	Руководитель ОС	М.Н. Александров	

АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»	ДП № 05
<b>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ»</b>	01.10.2018

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая процедура устанавливает порядок управления жалобами и апелляциями, представленными в Орган по сертификации АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь» от потребителей сертификационных услуг.

1.2 Под управлением жалобами и апелляциями понимаются действия ОС, предпринимаемые для обеспечения того, что жалоба и/или апелляция в адрес ОС результативно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ОС.

1.3 Управление жалобами и апелляциями включает регистрацию, анализ и последующие действия по результатам их анализа.

1.4 Принципы управления жалобами:

- **Возможность визуального доступа** – информация о месте и способе предъявления жалобы доступна для заказчика сертификационных услуг, персонала ОС и других заинтересованных сторон;
- **Доступность** – обеспечение доступа к процессу управления жалобами, а также к информации с описанием порядка подачи и решения жалоб и апелляций;
- **Быстрое реагирование на жалобу** – подтверждение получения жалобы лицу, предъявляющему жалобу. Процесс работы с жалобой должен обеспечивать вежливое обращение персонала ОС с лицом, предъявляющим жалобу, а также обязательное информирование предъявляющего жалобу о сроках рассмотрения и продвижении в работе по жалобе;
- **Объективность** – каждую жалобу следует рассматривать в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с жалобами;
- **Издержки** – доступ к процессу по работе с жалобами должен быть бесплатным для предъявляющего жалобу;
- **Конфиденциальность** – личная информация о предъявляющем жалобу должна быть (при необходимости) доступна для работы с жалобой внутри ОС и защищена от несанкционированного доступа, если заказчик сертификационных услуг или предъявляющий жалобу требует ограничения доступа к ней;
- **Ориентация на потребителя** – ОС должен ориентироваться в своей деятельности на заказчика сертификационных услуг, быть открытой для обратной связи (включая жалобы) и принимать на себя обязательства предпринимать необходимые действия по урегулированию жалоб;
- **Ответственность** – ОС должен обеспечить установление и доведение до сведения персонала ответственности за деятельность и принятые решения по управлению претензиями, отчетность по их результатам;
- **Постоянное улучшение** – постоянное улучшение процесса управления жалобами и качества услуги ОС.

АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»	ДП № 05
<b>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ»</b>	01.10.2018

1.5 Объективность процесса управления жалобами обеспечивается выполнением следующих принципов:

- **Открытость** для вовлеченных в процесс лиц
- **Беспристрастность** (избежание любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим жалобу)
- **Конфиденциальность**
- **Доступность** информации по рассмотрению жалобы
- **Завершенность** (выявление фактов, относящихся к делу и их проверка)
- **Справедливость** (предоставление всем равных условий)
- **Чувствительность** (рассмотрение каждого случая с точки зрения его достоинств с учетом индивидуальных различий и потребностей сторон)

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей процедуре использованы ссылки и применены положения следующих нормативных документов:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Системы менеджмента качества. Требования.
ГОСТ Р ИСО 14001-2016	Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению
ГОСТ Р 54934-2012	Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования
ГОСТ Р 12.0.230-2007	Система стандартов безопасности труда. Системы управления охраной труда. Общие требования ILO-OSH2001.
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017	Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента
ГОСТ Р ИСО 10002-2007	Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях
Р-01	Руководство по системе менеджмента ОС «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»
П-02	Положение о Сертификационном (координационном) комитете
П-03	Положение о Комиссии по апелляциям
ДП-01	Документированная процедура «Управление документацией»
ДП-07	Документированная процедура «Корректирующие и предупреждающие действия»
ДП-08	Документированная процедура «Анализ со стороны руководства»

АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»	ДП № 05
<b>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ»</b>	01.10.2018

ДП-09	Документированная процедура «Требования по обеспечению беспристрастности и отсутствия конфликта интересов»
ДП-10	Документированная процедура «Изучение удовлетворенности потребителей»

#### Сокращения:

**ОС** – орган по сертификации  
**СМК** – система менеджмента качества  
**СЭМ** – система экологического менеджмента  
**СМПБиЗ** – система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья  
**ИСМ** – интегрированная система менеджмента  
**ДП** – документированная процедура  
**К/КД/ПД** – коррекция и/или корректирующие действия и/или предупреждающие действия

### 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Жалоба** – любое выражение неудовлетворенности или недовольства клиента, являющееся официальным мнением высшего руководства (или представителя высшего руководства) организации, по вопросам, связанным с планированием и/или проведением услуг по сертификации систем менеджмента и/или инспекционному контролю, выполненными специалистами (экспертами, техническими экспертами, координаторами по сертификации) ОС, где он явно или неявно ожидает ответ или решение.

**Апелляция** – обжалование принятых ОС решений лицами или организациями, которыми они наносят урон или которые воспринимают их как несправедливые.

**Заинтересованная сторона** – лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

**Обратная связь** – комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в услуге или процессе управления жалобами.

**Сертификация систем менеджмента (сертификация СМ, сертификационные услуги)** – деятельность по оценке систем менеджмента и инспекционному контролю, относящаяся к сертификации/регистрации организации, имеющая целью определить, отвечает ли эта организация всем требованиям соответствующего стандарта, необходимым для предоставления (осуществления) сертификации и эффективного выполнения работ, включая анализ документации, аудит, подготовку и рассмотрение отчета по аудиту, а также другая деятельность, необходимая для получения достаточной информации для принятия решения о возможности предоставления (осуществления) сертификации (например, подготовка договора, планирование визитов и др.).

### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1 Ответственность за процесс управления жалобами распределяется следующим образом:

- за регистрацию жалоб и отправку ответов клиентам несет координатор по сертификации

АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»	ДП № 05
<b>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ»</b>	01.10.2018

- за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалоб, за разработку, выполнение коррекции и/или корректирующих действий и/или предупреждающих действий, оценку их результативности – несет заместитель руководителя ОС - технического менеджера и руководитель ОС
- за регистрацию поступающих апелляций, возникающих в процессе сертификации несет секретарь Комиссии по Апелляциям
- за рассмотрение апелляций, возникающих в процессе сертификации, и принятия по ним решений несет Комиссия по Апелляциям

4.2 Весь персонал ОС, непосредственно занятый с заказчиком сертификационных услуг и предъявляющими жалобы, должен:

- соблюдать требования данной документированной процедуры
- вежливо общаться, быстро рассматривать жалобы
- показать хорошие межличностные и коммуникативные навыки

## 5. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

5.1 **Обратная связь.** Информирование заинтересованных сторон о процессе управления жалобами включает:

- Сведения о месте и форме подачи жалобы, процесс обработки жалобы
- Интервалы времени, необходимые для выполнения стадий процесса рассмотрения жалобы
- Способы получения предъявляющим жалобу информации о состоянии жалобы

5.1.1 Источниками поступления жалоб могут быть:

- *Анкеты по изучению удовлетворенности потребителей*, поступившие от потребителей по результатам сертификации СМ (**форма Ф-27 ДП-10**);
- Письменные обращения (письма, факсы и др.);
- Устные обращения (переданные во время пребывания в организации клиента или переданные по телефону).

5.2 **Получение жалобы.** Все жалобы, поступившие от заказчиков сертификационных услуг, осуществляемых ОС, координатор по сертификации регистрирует в электронном журнале регистрации жалоб от потребителей сертификационных услуг ОС по форме **Ф-30** (Приложение №1 к данной ДП).

5.3 Обо всех зарегистрированных жалобах координатор по сертификации информирует заместителя руководителя ОС - технического менеджера и руководителя ОС.

5.4 **Подтверждение жалобы.** Получение жалобы подтверждается координатором по сертификации по телефону или электронной почте.

5.5 **Прослеживаемость жалобы.** Каждая жалоба прослеживается от момента ее получения до полного завершения, когда предъявляющий жалобу будет удовлетворен или принято заключительное решение. Предъявляющий жалобу по запросу имеет доступ к информации о текущем состоянии процесса управления жалобами.

5.6 **Первоначальная оценка жалобы.** Критерии первоначальной оценки: важность, безопасность, сложность, возможные последствия. Заместитель руководителя ОС - технический менеджер определяет, относится ли полученная

АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»	ДП № 05
<b>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ»</b>	01.10.2018

жалоба к деятельности по сертификации, за которую ОС несет ответственность, и если это так, то организует рассмотрение жалобы.

**5.7 Рассмотрение жалобы.** Уровень рассмотрения жалобы должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы. Жалоба может быть *принята полностью, принята частично* или *отменена*.

5.7.1 В случае *полного* или *частичного отказа* в удовлетворении жалобы заместитель руководителя ОС - технический менеджер готовит письменный ответ, в котором указывает аргументы, обосновывающие отказ, при необходимости со ссылками на соответствующие свидетельства.

5.7.2 В случае, если жалоба *принята и признана обоснованной*, заместитель руководителя ОС - технический менеджер и руководитель ОС в 5-дневный срок проводят ее рассмотрение.

5.7.3 Рассмотрение жалобы может включать:

- Изучение всех аспектов жалобы
- Доведение информации до сведения соответствующего персонала
- Последующее проведение необходимых действий (К/КД/ПД)

Блок-схема урегулирования жалоб дана в Приложении № 2.

5.7.4 Заместитель руководителя ОС - технический менеджер разрабатывает и согласовывает с руководителем ОС, устанавливает сроки их выполнения, которые определяются в каждом конкретном случае, но не позднее 4-х недель (с учетом ответной реакции заявителя).

5.7.5 Ответные действия по урегулированию жалобы могут включать в себя:

- Доработку/переделку отчетной документации
- Извинение
- Изменение в услуге, деятельности, процедурах, проведенных по результатам рассмотрения жалобы
- Передачу материалов в Сертификационный (Координационный) Комитет (см.п.5.10)
- Передача материалов в Комиссию по апелляциям (см.п.5.11)

5.7.6 Анализ ошибок персонала ОС осуществляется с соблюдением принципа объективности. Это предусматривает:

- Немедленное и полное информирование работников по жалобе, касающейся их работы, с соблюдением конфиденциальности
- Обеспечение работникам возможности объяснения обстоятельств и предоставления соответствующей поддержки
- Информирование о продвижении рассмотрения жалобы и полученных результатов.

5.7.7 Третья сторона может заявить в офис АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь» претензию в адрес клиента ОС (например, потребители клиента BV жалуются на качество поставленной продукции).

Не установлено требований определять достоверность и правомочность жалобы в отношении клиента ОС.

Третьей стороне дается письменное подтверждение получения жалобы и статуса отношений с компанией – является ли клиентом ОС.

АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»	ДП № 05
<b>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ»</b>	01.10.2018

Обращение с жалобами в адрес клиентов ОС в общем случае не предполагает проведение расследования по указанному вопросу. Следует проинформировать клиента ОС о жалобе и переслать все соответствующие документы и переписку с просьбой предпринять необходимые меры.

Подразделение, по собственному усмотрению, может запросить у клиента письменный ответ с описанием предпринятых действий или проверить результаты в ходе очередного визита к клиенту.

Результаты любого расследования в отношении клиента ОС являются конфиденциальной информацией и не могут передаваться третьим лицам без письменного разрешения клиента. Требования конфиденциальности применяются также в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

Орган по сертификации совместно с клиентом и предъявителем жалобы должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

- 5.8 **Ответ на жалобу.** Заместитель руководителя ОС - технический менеджер контролирует выполнение разработанных К/КД/ПД, отмечает их статус в журнале **Ф-30**, готовит письменный ответ с указанием принятого решения и/или выполнения К/КД/ПД предъявляющему, от которого поступила жалоба.
- 5.9 Координатор о сертификации высылает письменный ответ предъявляющему, регистрирует письмо в **Ф-30**.
- 5.10 В случае, если жалоба относится к нарушениям в области обеспечения беспристрастности и объективности, материалы по ее рассмотрению передаются в Сертификационный (Координационный) Комитет (**ДП-09, П - 02**).
- 5.11 В случае, если заявитель не согласен с отказом в удовлетворении жалобы или принятым К/КД/ПД, то материалы направляются в Комиссию по апелляциям (**П-03**). Комиссия по апелляциям рассматривает жалобы потребителей сертификационных услуг, принятые ОС решения по сертификации, вопросы нарушения процедур сертификации и т.д.
- 5.12 Результативность выполненных по жалобе К/КД/ПД анализируется заместителем руководителя ОС - техническим менеджером и руководителем ОС.
- 5.13 Все жалобы, поступившие от потребителей сертификационных услуг и других заинтересованных сторон учитываются при оценке удовлетворенности потребителей (**ДП-10**).
- 5.14 Статус выполнения К/КД/ПД, выполненных по всем жалобам, поступившим в ОС в течение года, учитывается при проведении ежегодного анализа СМ со стороны руководства (**ДП-08**).
- 5.15 Процедура управления апелляциями осуществляется Комиссией по апелляциям в соответствии с Положением (**П-03**) раздел 8.

АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»	ДП № 05
<b>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА «ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ»</b>	01.10.2018

Приложение №1  
(обязательное)

**ЖУРНАЛ  
регистрации жалоб от потребителей сертифицированных услуг ОС**

№ п/п	Дата	Источник поступления жалобы (Ф.И.О. лица, наименование организации, подавшей жалобу, и ее краткое содержание (тема), номер документа)	Решение по результатам анализа жалобы Жалоба принята или отклонена	Коррекция (К) / Корректирующее действие (КД) /Предупреждающее действие (ПД)	Ф.И.О. лица, ответственного за выполнение К/КД/ПД, Срок(и) выполнения	Статус К/КД/ПД по жалобе	Дата и номер письма – ответа на жалобу
1	2	3	4	5	6	7	8
1							



АО «Бюро Веритас Сертификейшн Русь»	ДП № 05
<b>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА</b> <b>«ПОРЯДОК РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ»</b>	01.10.2018

**Блок-схема урегулирования жалобы**

**Приложение №2**

