

Утверждаю

Генеральный директор
АО «ЦСКТ»

А.Н. Шабрин

«15» 05 2019г.

ИНСТРУКЦИЯ

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

ЦСКТ-И-04-014 ред. 1

Документ является собственностью АО «ЦСКТ» и содержит информацию, являющуюся собственностью АО «ЦСКТ». Документ в целом или любая его часть не могут быть использованы сторонними лицами или организациями без письменного разрешения АО «ЦСКТ».

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
3 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	3
4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
5 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (АПЕЛЛЯЦИЙ).....	4
6 ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (АПЕЛЛЯЦИИ)	6
7 АРХИВИРОВАНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ЖАЛОБАМ (АПЕЛЛЯЦИЯМ).....	7
	8

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция устанавливает порядок рассмотрения, включая получение оценку и принятие решений по жалобам (апелляциям), поступившим в акционерное общество «Центр сертификации ракетно-космической техники» (АО «ЦСКТ») в рамках деятельности по сертификации систем менеджмента качества, изделий космической техники и космических услуг.

1.2 Выполнение требований настоящей инструкции является обязательным для исполнения сотрудниками Общества и привлекаемыми экспертами, включая членов комиссии АО «ЦСКТ» по апелляциям и жалобам.

1.3 С настоящей инструкцией может быть ознакомлена любая организация, по соответствующему письменному запросу в адрес АО «ЦСКТ».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Обозначение	Наименование
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.
ФСС КТ. изд.2, 2006г.	Федеральная система сертификации космической техники. Сборник руководящих общесистемных документов.
ЦСКТ-Р-01-011	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ. Акционерное общество «Центр сертификации ракетно-космической техники» (АО «ЦСКТ»)
ЦСКТ-И-04-013	Порядок приостановки действия, аннулирования и возобновления действия выданных сертификатов

3. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Термин	Определение
Апелляция	Запрос со стороны какой-либо организации в АО «ЦСКТ» о пересмотре решения, принятого АО «ЦСКТ» в отношении этой организации, касающийся объекта оценки соответствия (ГОСТ ISO/IEC 17000)
Жалоба	Выражение неудовлетворенности деятельностью АО «ЦСКТ» со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (ГОСТ ISO/IEC 17000)
Общество	АО «ЦСКТ»
Заявитель	Организация, которая подала в орган по сертификации АО «ЦСКТ» жалобу (апелляцию) или на которую в АО «ЦСКТ» поступила жалоба (апелляция)

Сокращение

КТ

СМК

ФСС КТ

Определение

Космическая техника

Система менеджмента качества

Федеральная система сертификации космической техники

В настоящем документе также используются термины, определения и сокращения, установленные в руководящем общесистемном документе ФСС КТ. РД 1.01-2006 «Основные положения» и ГОСТ ISO/IEC 17000-2012.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Жалоба (апелляция) должна быть письменно направлена в адрес Общества руководителем организации Заявителя и содержать дату составления, адрес, телефон и факс Заявителя.

4.2 Рассмотрению не подлежат жалобы (апелляции) по одному и тому же вопросу, если первоначально по нему уже было принято решение Обществом.

4.3 Во всех случаях Общество при рассмотрении жалоб (апелляций):

- исключает возможность каких-либо дискриминационных действий со своей стороны по отношению к Заявителю;
- является ответственным за все решения, принятые на всех этапах процесса рассмотрения жалобы (апелляции);
- применяет требования конфиденциальности в части, относящейся к Заявителю и ее предмету жалобы (апелляции).

4.4 Заявитель может в любой момент отозвать свою жалобу (апелляцию). В этом случае ее рассмотрение в Обществе прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу рассмотрение не проводится.

4.5 Заявитель может оспорить действия или принятые Обществом решения, путем подачи официальной письменной претензии – **апелляции**, если вопрос не может быть разрешен в рабочем порядке путем разъяснения позиции Общества.

Заявитель может обжаловать следующие действия и решения Общества:

- отказ от принятия к рассмотрению заявки или принятое решение Общества об отказе проведения оценки соответствия по поданной заявителем заявке;
- отказ в выдаче сертификата соответствия на СМК, КТ или космические услуги (в зависимости от того какой документ предусмотрен к выдаче по условиям договора);
- приостановка или аннулирование действия сертификатов, выданных Обществом;

- нарушение правил и процедур оценки соответствия;
- иные действия Общества, повлекшие нарушения прав и интересов Заявителя по вопросу подтверждения соответствия в области поданной заявки.

Подача апелляции не приостанавливает принятое ранее Обществом действие, решение, которое оспоряется Заявителем.

Апелляция должна подаваться Заявителем не позднее месяца со дня получения уведомления о решении, принятом Обществом, которое он хочет оспорить, или не позднее месяца с момента истечения срока договорных обязательств с Обществом. Апелляция должна содержать обоснование или описание сути претензии, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и факты ее подтверждающие.

4.6 Заявитель может оспорить действия Общества, напрямую не касающиеся вопросов оценки соответствия, путем подачи официальной письменной претензии – **жалобы**, если вопрос не может быть разрешен в рабочем порядке путем разъяснения позиции Общества.

Заявитель может пожаловаться на такие действия Общества, как, ошибки в ответах при обращении в Общество по средствам коммуникации, неточности в оформлении документов, нарушение сроков выполнения работ и т.д.

4.7 При поступлении в Общество **жалоб на Заявителя от третьих лиц** (ГК «Роскосмос», потребителей и/или других заинтересованных сторон) осуществляется ее предварительный анализ с целью определения, относится ли претензия к сфере ответственности Общества за его деятельность или претензия относится к Заявителю.

Если предварительный анализ показывает, что претензия касается деятельности Общества, то дальнейшие действия выполняются в соответствии с разделом 5 настоящей инструкции.

Если претензия вызвана действиями Заявителя, Общество официальными письмами информирует подателя жалобы о ее получении и Заявителя о поступлении жалобы (с приложением ее копии).

Для рассмотрения жалобы и выработки дальнейших действий в ее отношении Общество проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету жалобы и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по жалобе было принято не позднее месяца со дня ее поступления в Общество. По результатам этих действий Общество может временно приостановить или

аннулировать действие выданных Заявителю сертификатов соответствия, в требованиями, установленными инструкцией ЦСКТ-И-04-013.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (АПЕЛЛЯЦИЙ)

5.1 Поступившая жалоба (апелляция) должна быть зарегистрирована заведующей делопроизводством Общества в журнале входящих писем, с указанием темы «жалоба» или «апелляция».

5.2 Руководитель органа по сертификации в двухдневный срок, после поступления жалобы (апелляции) назначает комиссию (председателя и членов комиссии) для оценки и подготовки решения по жалобе (апелляции).

В случаях получения апелляции комиссия назначается приказом по Обществу, в случаях получения жалобы достаточным является письменная резолюция руководителя органа по сертификации на письме с жалобой.

Лица, включаемые в комиссию (минимальный состав- два человека):

- должны иметь статус эксперта в соответствующей области (кроме секретаря комиссии);
- не иметь отношения к сертификационным работам и принятию решений по сертификации по рассматриваемому случаю жалобы (апелляции).

5.3 Члены комиссии:

- знакомятся с жалобой (апелляцией), получают доступ ко всем необходимым документам, связанным с жалобой (апелляцией) и изучают их;
- определяют, при необходимости, схему процесса анализа и проверки обоснованности жалобы (апелляции);
- анализируют жалобу (апелляцию), в том числе и на предмет относится ли она к области деятельности, за которую Общество несет ответственность;
- информируют Заявителя, в течение недели после получения жалобы (апелляции), о принятых организационных мерах и сроках их реализации или об обоснованном отклонении жалобы (апелляции);
- подготавливают проект решения по рассмотрению жалобы (апелляции), в письменном виде, включающий мероприятия, которые должны быть предприняты, в том числе и с учетом результатов предыдущих подобных апелляций (при наличии).

5.4 Результаты анализа жалобы (апелляции) рассматриваются и утверждаются комиссией, на заседание которой (в случаях апелляции) заранее приглашается представитель Заявителя.

6. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (АПЕЛЛЯЦИИ)

6.1. Результаты рассмотрения **апелляции** оформляются в виде решения комиссии.

Решение как минимум должно содержать следующую информацию:

- дату заседания комиссии;
- список участников заседания, включая приглашенных лиц;
- данные о подателе жалобы (апелляции);
- существо жалобы (апелляции);
- принятое решение.

Примеры формулировок принимаемых решений:

«*Признать апелляцию необоснованной и не предпринимать никаких дополнительных действий*»; «*Признать апелляцию обоснованной и выполнить следующие мероприятия»*

Решение оформляется не менее, чем в двух экземплярах. Один экземпляр остается в Обществе, другой высыпается в Заявителю.

Результаты рассмотрения **жалобы** оформляются в виде письма ответа (в двух экземплярах) Заявителю. Один экземпляр письма (согласованный со всеми членами комиссии) остается в Обществе, другой высыпается Заявителю.

6.2 При установлении правомерности жалобы (апелляции), повторные работы по сертификации/рессертификации/инспекционному контролю проводятся Обществом безвозмездно (при необходимости).

6.3 Если не достигается взаимопонимание с Заявителем по решению, принятому комиссией, то рассмотрение апелляции передается в апелляционную комиссию Центрального (руководящего) органа ФСС КТ. Ее решение является окончательным.

6.4 Генеральный директор Общества:

- ведет постоянную оценку поступивших жалоб (апелляций) и при необходимости назначает корректирующие мероприятия для исключения повторного появления жалоб (апелляций);
- осуществляет личный контроль всех мероприятий, оформленных в решениях комиссии.

6.5 Обобщенное рассмотрение жалоб (апелляций) обязательно проводится в рамках процесса анализа со стороны руководства в соответствии с Руководством по качеству ЦСКТ-Р-01-011.

7. АРХИВИРОВАНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ЖАЛОБАМ (АПЕЛЛЯЦИЯМ)

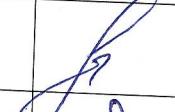
7.1. Все материалы по жалобам (апелляциями) (жалоба или апелляция, переписка по ней, материалы комиссии по апелляциям и жалобам, решение по жалобе и др.) сдаются по акту в архив Общества.

7.2. Хранение документов по жалобам (апелляциям) и пользование ими осуществляется в соответствии с установленным в Обществе порядком.

СВЕДЕНИЯ об ИЗМЕНЕНИЯХ

№ редакции	Описание изменений
1	Приказ № <u>16а</u> . Документ вводится в действие с « <u>15</u> » <u>05.2019г.</u> Взамен Инструкции инв. №157.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ от АО «ЦСКТ»

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Разработал:			
Заместитель генерального директора	Рябышkin A.YU.		15.04.19
СОГЛАСОВАНО:			
Заместитель генерального директора- Технический директор	Л.В. Матыцын		15.04.19
Заместитель генерального директора- Исполнительный директор	А.С. Косарев		15.04.19