

Утверждаю
Руководитель органа по
сертификации СМК
АО «ЦСКТ»


А.Ю. Рябышкин
« 27 » 11 2024 г.

ИНСТРУКЦИЯ

Порядок рассмотрении жалоб и апелляций

ЦСКТ-И-04-014 ред. 4

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».

АО «ЦСКТ»	ЦСКТ-И-04-014	ред. 4	с. 2 / 12
-----------	---------------	--------	-----------

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
3 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	3
4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
5 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (АПЕЛЛЯЦИЙ).....	6
6 ПРАВИЛА НАЗНАЧЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ ОБЛАСТИ КОМПЕТЕНТНОСТИ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ КОМИССИИ ПО АППЕЛЯЦИЯМ	7
7 РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (АПЕЛЛЯЦИИ).....	8
8 АРХИВИРОВАНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ЖАЛОБАМ (АПЕЛЛЯЦИЯМ).....	10
Приложение А. Обобщенная схема процесса рассмотрения жалобы (апелляции)	11

АО «ЦСКТ»	ЦСКТ-И-04-014	ред. 4	с. 3 / 12
-----------	---------------	--------	-----------

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 и устанавливает порядок рассмотрения, включая получение, оценку и принятие решений по жалобам (апелляциям), поступившим в орган по сертификации систем менеджмента качества Акционерное общество «Центр сертификации ракетно-космической техники» (далее - орган по сертификации).

1.2 Выполнение требований настоящей инструкции является обязательным для применения членами комиссии по апелляциям и жалобам, руководством органа по сертификации и другим персоналом, участвующим в процессе управления жалобами и апелляциями.

1.3 Настоящая инструкция является общедоступной и размещается на сайте АО «ЦСКТ».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Обозначение	Наименование
ГОСТ ISO/IEC 17000-2012	Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.
ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017	Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования
ГОСТ Р ИСО 9000-2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ Р 54295-2010 /ISO/PAS 17003:2004	Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования
ЦСКТ-Р-01-011	Руководство по менеджменту органа по сертификации СМК АО «ЦСКТ»
ЦСКТ-И-04-010 ЦСКТ-И-04-013	Инструкция по обеспечению конфиденциальности работ Порядок приостановления, отмены, возобновления действия сертификата и сужения области сертификации СМК организаций
ЦСКТ-СТО-02-026	Порядок обучения и оценки компетентности персонала, участвующего в работах по сертификации СМК организаций и внутренних аудитах

3. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Термин	Определение
Апелляция	Запрос со стороны какого-либо лица или организации в адрес органа по сертификации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении этой организации
Жалоба	Выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа
Заказчик Заявитель	Организация, СМК которой проверяют с целью сертификации Организация, которая подала в орган по сертификации жалобу (апелляцию) или на которую в орган по сертификации поступила жалоба (апелляция)

АО «ЦСКТ»	ЦСКТ-И-04-014	ред. 4	с. 4 / 12
-----------	---------------	--------	-----------

Орган по сертификации	Орган по сертификации систем менеджмента качества АО «ЦСКТ»
Сертифицированный Заказчик	Организация, которой орган по сертификации в установленном порядке выдал сертификат на систему менеджмента качества
Сокращение	Определение
СМК	Система менеджмента качества

В настоящей инструкции также используются термины и их определения, установленные в ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Жалоба (апелляция) должна письменно направляться в адрес органа по сертификации руководителем организации Заявителя.

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

4.3 Во всех случаях орган по сертификации при рассмотрении жалоб (апелляций) является ответственным за все решения, принятые на всех этапах процесса и уровнях рассмотрения жалобы (апелляции) и обеспечивает:

- исключение и недопущение дискриминации в отношении подателя жалобы (апелляции);
- сбор, проверку и документирование всей необходимой информации с учетом требований конфиденциальности в части, относящейся к Заявителю и ее предмету жалобы (апелляции);
- подтверждение в течении суток получение жалобы (апелляции) и передачу Заказчику / сертифицированному Заказчику поступившую на него жалобу;
- конфиденциальность информации в отношении подателя жалобы на Заказчика / сертифицированного Заказчика;
- передачу информации о ходе рассмотрения жалобы (апелляции) подателю жалобы (апелляции);
- принятие решения по жалобе (апелляции) лицами, не имевшими отношения к предмету жалобы (апелляции);
- уведомление в течении суток подателя жалобы (апелляции) об окончании процесса ее рассмотрения.

Для рассмотрения жалобы (апелляции) и выработки дальнейших действий в ее отношении орган по сертификации проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы (апелляции), ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету жалобы (апелляции) и вырабатывает

АО «ЦСКТ»	ЦСКТ-И-04-014	ред. 4	с. 5 / 12
-----------	---------------	--------	-----------

предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по жалобе (апелляции) было принято в установленные сроки.

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

4.5 **Апелляция** должна подаваться Заявителем не позднее месяца со дня получения уведомления о решении по сертификации (по рассмотрению заявки, по этапам первичной сертификации, ресертификации, инспекционному контролю, расширению, сужению области сертификации), принятым органом по сертификации, которое он хочет опротестовать, или не позднее месяца с момента истечения срока договорных обязательств с органом по сертификации.

Апелляцией Заказчика / сертифицированного Заказчика является запрос в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого органом в отношении объекта сертификации этого Заказчика.

Апелляция должна содержать обоснование или описание сути претензии, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и факты ее подтверждающие.

Подача Апелляции не приостанавливает принятое ранее органом по сертификации решение, которое опротестовывается Заявителем.

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

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

4.7 При поступлении в орган по сертификации жалоб (претензий) на сертифицированного Заказчика от третьих лиц (потребителей и/или других заинтересованных сторон, в том числе федеральных органов исполнительной власти) осуществляется ее предварительный анализ с целью определения, относится ли претензия к сфере ответственности органа по сертификации. Орган по сертификации в течение двух суток официальными письмами извещает Заявителя о ее получении и сертифицированного Заказчика о поступлении относящейся к нему жалобы (с приложением ее копии).

Если жалоба имеет отношение к сертифицированному Заказчику, то при ее анализе основное внимание должно уделяться анализу результативности сертифицированной СМК.

Если жалоба имеет отношение к сертифицированному Заказчику, то по результатам анализа жалобы орган по сертификации может приостановить или отменить действие

АО «ЦСКТ»	ЦСКТ-И-04-014	ред. 4	с. 6 / 12
-----------	---------------	--------	-----------

выданного ему сертификата соответствия на СМК, в соответствии требованиями ЦСКТ-И-04-013.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (АПЕЛЛЯЦИЙ)

5.1 Поступившая жалоба (апелляция) регистрируется специалистом по управлению документацией в журнале входящих писем, с указанием темы «жалоба» или «апелляция».

Схема процесса рассмотрения апелляций и жалоб (включая получение, признание обоснованности, исследование и принятие решения, а также действия по проведению соответствующих коррекций, корректирующих и предупреждающих действий, в том числе, с учетом результатов предыдущих подобных апелляций) представлены в приложении А.

5.2 Для оценки и подготовки решения по жалобе (апелляции) руководитель органа по сертификации в двухдневный срок после поступления жалобы (апелляции) назначает в случаях:

- получения апелляции- Комиссию по апелляциям (далее- Комиссия) распоряжением по органу по сертификации;
- получения жалобы- лиц органа по сертификации в письменной резолюции по входящему документу.

При назначении Комиссии руководителем органа по сертификации проводится анализ рисков нарушения беспристрастности, оценка рисков документируется в распоряжении. В случаях, когда риск для рассмотрения конкретной апелляции определен как «ВЫСОКИЙ», Комиссия не назначается, пока риски не будут снижены до уровня «НИЗКИЙ».

В распоряжении (резолюции) руководителя органа по сертификации устанавливаются сроки рассмотрения апелляции (жалобы) и другие необходимые мероприятия.

5.3 Жалобы (апелляции) анализируются назначенными лицами или членами Комиссии, которые:

- 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 орган по сертификации 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);

АО «ЦСКТ»	ЦСКТ-И-04-014	ред. 4	с. 7 / 12
-----------	---------------	--------	-----------

- формируют решение по рассмотрению жалобы (апелляции) в письменном виде, включая мероприятия, которые должны быть предприняты, в том числе, и с учетом результатов предыдущих подобных апелляций (при наличии).

Члены Комиссии планируют и проводят необходимые для работы заседания, в том числе, итоговое.

5.4 Результаты анализа жалобы (апелляции) рассматриваются и подписываются членами Комиссии на итоговом заседании, на которое (в случаях апелляции) заблаговременно приглашается представитель Заявителя. Решение Комиссии, от лица органа по сертификации анализирует и утверждает председатель комиссии.

6 ПРАВИЛА НАЗНАЧЕНИЯ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ ОБЛАСТИ КОМПЕТЕНТНОСТИ И ОБЕСПЕЧЕНИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

6.1 В Комиссию, как правило, включаются представитель руководства органа по сертификации, эксперты, секретарь Комиссии (без права голоса), а также, по согласованию, лица, не являющиеся работниками органа по сертификации. Лица, включаемые в Комиссию, не должны ранее участвовать в аудитах и принятии решений по сертификации Заявителя.

Компетентность членов Комиссии определятся в рамках требований настоящей инструкции, утверждаемой руководителем органа и приведена ниже.

Условия компетентности членов Комиссии:

- компетентность в технической области Заявителя по классам предметов снабжения, в соответствии с ЦСКТ-СТО-02-026;
- компетентность в технической области Заявителя по видам деятельности (устанавливается перечнем нормативных документов), в соответствии с ЦСКТ-СТО-02-026.

Суммарная компетентность членов Комиссии должна быть выше или равнозначной компетентности области действия сертификата Заказчика / сертифицированного Заказчика, к которому относится апелляция.

Лица, не являющиеся работниками органа по сертификации, включаются в состав Комиссии после ознакомления под роспись с настоящим стандартом, со стандартом ЦСКТ-Р-04-022 и подписания обязательства о соблюдении требований к конфиденциальности получаемой информации.

Периодичность работы Комиссии – по факту получения апелляции.

6.2 Полномочия Комиссии:

- сбор, проверка, анализ и документирование всей необходимой информации с учетом требований конфиденциальности в части, относящейся к Заявителю и предмету апелляции;

АО «ЦСКТ»	ЦСКТ-И-04-014	ред. 4	с. 8 / 12
-----------	---------------	--------	-----------

- принятие решений по апелляции.

Члены Комиссии обязаны:

- знать Политику по обеспечению беспристрастности органа по сертификации систем менеджмента качества АО «ЦСКТ», требования настоящего стандарта и положения ЦСКТ-Р-04-022;
- выполнять принятые обязательства о соблюдении требований к получаемой конфиденциальности информации.

Члены Комиссии являются ответственными за добросовестное и своевременное рассмотрение информации по апелляциям и за все решения, принятые на всех этапах процесса рассмотрения апелляции.

6.3 Обеспечение функционирования Комиссии (оформление проходов на территорию, информирование членов Комиссии, составление протокола, ведение и хранение документации и др.) осуществляется секретарем Комиссии, а обеспечение необходимыми ресурсами (помещениями, оргтехникой, канцтоварами и др.) осуществляется руководителем органа по сертификации.

6.4 Решения Комиссии принимаются при едино согласии всех членов.

Принятые решения, членов Комиссии являются обязательными и документируются секретарем Комиссии в протоколе, подписываемым членами Комиссии.

6.5 Хранение документации, связанной с работой Комиссии (распоряжения, протоколы, письма и др.) осуществляет секретарь Комиссии в отдельной папке в хронологическом порядке, срок хранения документов не менее 10 лет.

7. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (АПЕЛЛЯЦИИ)

7.1 Результаты рассмотрения апелляции оформляются в виде решения Комиссии.

Решение, как минимум, должно содержать следующую информацию:

- дату заседания Комиссии;
- список и данные о членах Комиссии, и приглашенных лиц на итоговое заседание;
- данные о Заявителе апелляции;
- существо апелляции;
- заключение.

Заключение в решении должно содержать итог рассмотрения апелляции и конкретные мероприятия по необходимым коррекциям и корректирующим действиям.

Примеры формулировок заключений:

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

АО «ЦСКТ»	ЦСКТ-И-04-014	ред. 4	с. 9 / 12
-----------	---------------	--------	-----------

Решение оформляется не менее, чем в двух экземплярах. Один экземпляр остается в органе по сертификации, другой высылается Заявителю письмом. При окончательном завершении рассмотрения апелляции в письме должно быть уведомление об окончании рассмотрения апелляции.

7.2 Результаты рассмотрения жалобы оформляются в виде письма-ответа Заявителю, составленном в двух экземплярах. Один экземпляр письма, согласованный со всеми членами Комиссии, остается в органе по сертификации, другой высылается Заявителю. При окончательном завершении рассмотрения жалобы в письме-ответе должно быть уведомление об окончании рассмотрения жалобы.

Степень разглашения предмета жалобы и сделанного по ней заключения определяется органом по сертификации совместно с Заявителем и предъявителем жалобы.

7.3 При установлении правомерности апелляции, повторные сертификационные аудиты проводятся органом по сертификации безвозмездно.

Орган по сертификации может провести внеплановый аудит сертифицированного Заявителя для расследования жалоб (апелляций).

7.4 Если не достигается взаимопонимание с Заявителем по решению, принятому Комиссией, то Заявитель имеет право подать апелляцию в апелляционную Комиссию органа по аккредитации или судебные инстанции Российской Федерации.

7.5 Руководитель орган по сертификации:

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

7.6 В течение 5 рабочих дней после окончания рассмотрения жалоб (апелляций) руководитель органа по сертификации, при необходимости, выпускает распоряжение с корректирующими мероприятиями (например, по необходимости проведения дополнительного обучения или внеплановой оценке компетентности экспертов, по корректировке перечня рисков, и др.).

Обобщенное рассмотрение жалоб (апелляций) в обязательном порядке проводится в рамках процесса анализа системы менеджмента со стороны руководства в соответствии с ЦСКТ-Р-01-011.

АО «ЦСКТ»	ЦСКТ-И-04-014	ред. 4	с. 10 / 12
-----------	---------------	--------	------------

8. АРХИВИРОВАНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ЖАЛОБАМ (АПЕЛЛЯЦИЯМ)

8.1 Материалы по работе Комиссии по апелляциям и поступившим жалобам относятся к категории записей о Заказчиках, носят конфиденциальный характер и управляются в соответствии с требованиями ЦСКТ-И-04-010.

8.2 Материалы по работе Комиссии по апелляциям и поступившим жалобам, сдаются председателем Комиссии ответственному за конфиденциальную информацию в органе по сертификации.

8.3 Материалы по работе Комиссии по апелляциям и поступившим жалобам хранятся в соответствии с требованиями ЦСКТ-И-04-010, с неограниченным сроком хранения.

Доступ к материалам по работе Комиссии по апелляциям и поступившим жалобам имеют только ответственный за конфиденциальную информацию, руководитель органа по сертификации и его заместитель.

Приложение А (обязательное)

Обобщенная схема процесса рассмотрения жалобы (апелляции)



СВЕДЕНИЯ об ИЗМЕНЕНИЯХ

№ редакции	Описание изменений
4	Распоряжение № <u>10/сик</u> . Документ вводится в действие с « <u>27</u> » <u>11</u> 2024 г. Взамен ЦСКТ-И-04-014 ред.3

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ от АО «ЦСКТ»

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Разработал:			
Ведущий специалист	Устьянцев Е.В.		26.11.2024
СОГЛАСОВАНО:			
Специалист	Гранкина М.Б.		26.11.2024