
Общество с ограниченной ответственностью
«Центр Технической Компетенции»
(ООО «ЦТК»)



СТАНДАРТ
ОРГАНИЗАЦИИ

СТО ЦТК - 16
2023

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ЦТК»


_____ А.Н. Мозговой

« 04 » _____ 12 _____ 2023 г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) И АПЕЛЛЯЦИЙ

Издание официальное

Москва
ООО «ЦТК»
2023

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Обществом с ограниченной ответственностью «Центр Технической Компетенции» (ООО «ЦТК»)

ИСПОЛНИТЕЛИ: В.А. Морозов, Л.В. Лесина

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом ООО «ЦТК» от 04.12. 2023 года № 80

3 ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО ЦТК 16-2014, утвержденного приказом ООО «ЦТК» от 19 января 2014 года № 24

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ООО «ЦТК»

Содержание

1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Термины, определения и сокращения.....	1
4	Общие положения	2
5	Порядок рассмотрения жалоб (претензий).....	5
6	Порядок рассмотрения апелляций.....	7

С Т А Н Д А Р Т О Р Г А Н И З А Ц И И

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) И
АПЕЛЛЯЦИЙ**

Дата введения – 2023- 12 - 25

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на деятельность Общества с ограниченной ответственностью «Центр Технической Компетенции» (Далее – ООО «ЦТК») и устанавливает единый порядок рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций в ООО «ЦТК».

Настоящий стандарт разработан в развитие ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 на основе ГОСТ Р ИСО 10002-2007.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

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

СТО ЦТК 15-2023 Положение о Комиссии по апелляциям ОС ТСЖТ
ООО «ЦТК»

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 жалоба (претензия) (complaint): Выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2009)¹

3.1.2 апелляция (appeal): Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта. (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2009).

3.2 Сокращения:

СТО – стандарт организации;

ГОСТ Р – национальный стандарт Российской Федерации;

ОС ТСЖТ ООО «ЦТК» (ОС) - Орган по сертификации технических средств железнодорожного транспорта Общества с ограниченной ответственностью «Центр технической компетенции»

4 Общие положения

4.1 ООО «ЦТК» при работе с жалобами (претензиями) и апелляциями руководствуется основными руководящими принципами их эффективного управления, изложенными в 4.2 - 4.10 ГОСТ Р ИСО 10002-2007, а именно:

1) Возможность визуального доступа и доступность. Информация о месте и способе предъявления претензии для потребителя, персонала и других заинтересованных сторон является доступной и информация о порядке рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций содержится на сайте ООО «ЦТК». По запросу организаций ООО «ЦТК» представляет стандарт организации о порядке рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций, а также оказывает необходимую помощь при подаче жалоб (претензий) и апелляций.

¹ Для данного стандарта к жалобам можно отнести также жалобы на качество продукции и услуг сертифицированных клиентов

2) Быстрое реагирование на претензию. ООО «ЦТК» в течение трех дней дает подтверждение о получении жалобы (претензии) или апелляции лицу, предъявляющему их, а ответственное лицо будет информировать предъявляющего жалобу (претензию) или апелляцию о сроках рассмотрения и продвижении в работе по претензии.

3) Объективность Каждая жалоба (претензия) или апелляция рассматривается в ООО «ЦТК» в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с претензиями. В части объективности процедура управления претензиями подразумевает:

- немедленное и полное информирование работников по любой претензии, касающейся их работы;
- обеспечение работникам возможности объяснения обстоятельств и предоставления соответствующей поддержки;
- информирование о продвижении расследования претензии и полученных результатов.

4) Издержки Доступ к процессу по работе с жалобами (претензиями) или апелляциями для предъявляющего их является бесплатным.

5) Конфиденциальность Личная информация о предъявляющем жалобу (претензию) или апелляцию (при необходимости) доступна для работы с претензией внутри организации и защищена от несанкционированного доступа, если потребитель или предъявляющий претензию требует ограничения доступа к ней.

6) Ориентация на потребителя ООО «ЦТК» в своей деятельности ориентируется на потребителя, является открытым для обратной связи (включая претензии) и принимает на себя обязательства предпринимать необходимые действия по урегулированию претензий.

7) Ответственность ООО «ЦТК» обеспечивает установление и дове-

дение до сведения персонала ответственности за деятельность и принятые решения по управлению жалобами (претензиями) или апелляциями.

8) Постоянное улучшение Постоянное улучшение процесса управления претензиями и качества продукции является неизменной целью ООО «ЦТК».

4.2 В ООО «ЦТК» создана и действует Комиссия по апелляциям, работа которой определена Положением о Комиссии по апелляциям ОС ТСЖТ ООО «ЦТК» (СТО ЦТК 15-2023) и которая занимается рассмотрением жалоб (претензий) и апелляций.

4.3 Жалоба (претензия) или апелляция может направляться по почте или вручается лично.

4.4 Жалоба (претензия) или апелляция регистрируется в Отделе сертификации систем менеджмента и производств и разработки организационно-методических документов (далее – ОМО) в Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций, ей присваивается идентификационный номер и она направляется на рассмотрение генеральному директору ООО «ЦТК», который определяет лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (претензии) или за подготовку апелляции к рассмотрению. Если принимается решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии - руководитель ОС ТСЖТ ООО «ЦТК» определяет дату и состав комиссии.

4.5 Максимальный срок рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций составляет один месяц.

4.6 Рассмотрение жалобы (претензии) проводится в соответствии с разделом 5 настоящего стандарта, а рассмотрение апелляций в соответствии с разделом 6 настоящего стандарта и СТО ЦТК 15-2023.

4.7 Материалы по жалобам (претензиям) и апелляциям, по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим дей-

ствиям и оценке их результативности хранятся в ОС ТСЖТ ООО «ЦТК» в течение 3-х лет.

4.8 При получении жалобы (претензии) и апелляции ОС ТСЖТ ООО «ЦТК» должен убедиться, что она относится к деятельности ОС ТСЖТ ООО «ЦТК», за которую ОС ТСЖТ ООО «ЦТК» несет ответственность, в противном случае жалобы (претензии) и апелляции не рассматриваются.

5 Порядок рассмотрения жалоб (претензий)

5.1 Жалобы (претензии) могут быть следующих видов:

- жалобы (претензии) вида А - жалобы (претензии) на неудовлетворенность заявителя действиями персонала ОС ТСЖТ ООО «ЦТК», а именно: жалобы по проведению оценки соответствия и жалобы по уровню качества услуг и их доставке;

- жалобы (претензии) вида Б - жалобы (претензии) на качество продукции и услуг, сертифицированных ОС ТСЖТ ООО «ЦТК».

5.2В случае поступления жалобы (претензии) ОС в двухдневный срок уведомляет о ней подателя жалобы (претензии) и принимает действия по ее рассмотрению.

5.3 Процесс рассмотрения жалобы (претензии) в ОС

5.3.1 После регистрации жалобы (претензии) в ОМО лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, в двухдневный срок уведомляет подателя жалобы, а в случае, если жалоба (претензия) подана на держателя сертификата, то и его, о поступлении жалобы (претензии).

5.3.2 Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, проводит проверку достоверности жалобы, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной по запросу ОС информацией по предмету жалобы (например, от держателя сертификата, средств массовой информации и иных источников).

5.3.3 В случае принятия жалобы (претензии) вида Б лицо, ответственное за рассмотрение жалобы требует от держателя сертификата разработки корректирующих действий по жалобе и проводит анализ их достаточности.

5.3.4 Проверка свидетельств выполнения корректирующих действий проводится по представленным документам с возможным посещением держателя сертификата в форме внепланового инспекционного контроля (периодической оценки). ОС при инспекционном контроле (периодической оценке) проводит проверку фактического выполнения держателем сертификата корректирующих действий по жалобе (изменения в технологии, контрольных операциях, работе с поставщиками, процедурах, документах, записях), включая восстановление соответствия продукции и СМК в короткие сроки, предотвращение повторных несоответствий, оценку и смягчение любых неблагоприятных аспектов производства и СМК и связанных с ними воздействий, оценку результативности корректирующих действий.

5.3.5 Принятие и утверждение окончательного решения по жалобе (претензии) проводится должностным лицом ОС, ранее не имевшим отношения к предмету жалобы (претензии) при выполнении своих должностных обязанностей.

5.3.6 Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (претензии) готовит официальное уведомление для подателя жалобы (претензии) об окончании процесса рассмотрения жалобы (претензии) и принятого по ней решения не позднее пяти дней с момента принятия и утверждения окончательного решения по жалобе (претензии), регистрирует его в ОМО и отправляет заказным письмом подателю жалобы (претензии) или вручает под роспись его представителю (по доверенности).

5.3.7 Если предъявляющий жалобу (претензию) согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия должны

быть выполнены и зарегистрированы. ОС отслеживает выполнение решений и/или действий.

5.3.8 В случае несогласия с предложенным решением и/или действием предъявляющий жалобу (претензию) может подать апелляцию в Комиссию по апелляциям ОС ТСЖТ ООО «ЦТК».

5.3.9 ОС согласовывает с предъявителем жалобы и держателя сертификата (в случае жалобы (претензии) вида Б) возможность разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения.

6 Порядок рассмотрения апелляций

6.1 Податель апелляции в случае несогласия с решением ОС (с отказом в проведении сертификации, с результатами проведения работ по сертификации или инспекционному контролю (периодической оценке) и т.п.) имеет право в месячный срок направить апелляцию в письменном виде любым удобным для него способом (заказным письмом, электронной почтой с использованием электронной подписи и т.д.).

6.2 Апелляция должна быть подписана ответственным лицом, подпись которого должна быть заверена печатью организации, в апелляции должны быть указаны реквизиты организации и причины несогласия с решением ОС, даны обоснования, приложены необходимые документы и т.д.

6.3 Апелляция должна быть подана не позднее месяца со дня получения Заказчиком уведомления о решении, принятом ОС.

6.4 Податель апелляции может в любой момент отозвать свою апелляцию. В этом случае ее рассмотрение в ОС прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу рассмотрение не проводится.

6.5 Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения.

6.6 При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя.

6.7 Процесс рассмотрения апелляции

6.7.1 После получения апелляция регистрируется в ОМО, и ей присваивается идентификационный номер в Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций и она передается руководителю ОС на рассмотрение и назначение ответственного лица.

6.7.2 Лицо, ответственное за рассмотрение апелляции, после ее получения немедленно подтверждает предъявителю апелляции (например, по почте, телефону или электронной почте) ее получение и регистрацию с обязательным получением от последнего подтверждения факта получения сведений о регистрации его апелляции;

6.7.3 Рассмотрение и принятие решений по апелляциям, а также жалобам (претензиям), решения ОС по которым не удовлетворили подателей апелляций, осуществляет Комиссия по апелляциям, создаваемая специально для рассмотрения таких апелляций. Гарантией непредвзятости процесса рассмотрения апелляции в ОС является назначение председателем Комиссии по апелляциям должностного лица, на деятельность которого не распространяется содержание апелляции. Таким лицом может быть руководитель ОС или его заместитель. Члены Комиссии по апелляциям назначаются руководителем ОС для каждого случая рассмотрения апелляции.

6.7.4 Еженедельно лицо, ответственное за рассмотрение апелляции, отправляет ее подателю промежуточный отчет о ходе рассмотрения апелляции по факсу либо электронной почте.

6.7.5 Решение Комиссии по апелляциям должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости, перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

6.7.6 Решение по апелляции направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или под расписку.

6.7.7 Один экземпляр решения направляется подателю апелляции, второй экземпляр остается в ОС ТСЖТ ООО «ЦТК».

6.8 В случае неудовлетворенности принятым ОС ТСЖТ ООО «ЦТК» решением податель апелляции вправе обратиться с апелляцией в орган по аккредитации и в судебные органы соответствующих инстанций.

6.9 ОС ТСЖТ ООО «ЦТК» после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе подателя апелляции возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС ТСЖТ ООО «ЦТК» остаются заверенные ОС ТСЖТ ООО «ЦТК» копии, а также 2-й экземпляр решения по апелляции.