

ООО «Энергия плюс»

П О Л О Ж Е Н И Е

по управлению апелляциями и жалобами

П ОС 01

версия 9

Сведения о документе

1. РАЗРАБОТАН: ОС ИСМ «Энергия плюс»

2. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ

Приказом ООО «Энергия плюс» от 28.08.2025 № 5 ОС ИСМ

Примечание: указанный приказ, помимо прочего содержит свидетельства ознакомления персонала ООО «Энергия плюс» с утверждённым и введённым в действие документом

3. ВВЕДЕН взамен П ОС 01 версия 8.

Документы системы менеджмента качества являются собственностью ООО «Энергия плюс». Представление их сторонним организациям и лицам осуществляется только с разрешения генерального директора ООО «Энергия плюс».

Оглавление

<u>1</u>	<u>ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</u>	<u>4</u>
<u>2</u>	<u>НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ</u>	<u>4</u>
<u>3</u>	<u>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</u>	<u>4</u>
<u>4</u>	<u>ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ ИЛИ ЖАЛОБ</u>	<u>4</u>
<u>5</u>	<u>ПРАВИЛА УПРАВЛЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЯМИ ИЛИ ЖАЛОБАМИ</u>	<u>5</u>
	<u>ПРИЛОЖЕНИЕ А (ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ) ФОРМА ЖУРНАЛА «РЕГИСТРАЦИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ»</u>	<u>8</u>

1 Область применения

Настоящий документ устанавливает процесс приема, оценивания и принятия решений в отношении жалоб и апелляций, регистрировать и прослеживать меры по их удовлетворению.

2 Нормативные ссылки

Федеральный закон РФ № 184-ФЗ от 27.12.2002 «О техническом регулировании»;

Федеральный закон РФ № 412-ФЗ от 28.12.2013 «Об аккредитации в национальной системе»

Приказ Минэкономразвития от 26 октября 2020 года N 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации» (в тексте упоминается как «критерии аккредитации»)

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования (до даты введения в действие ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2025)

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2025 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования (с даты введения в действие)

Примечание – При пользовании настоящим документом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (сводов правил и/или классификаторов) в информационной системе общего пользования - на официальном сайте федерального органа исполнительной власти в сфере стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячно издаваемого информационного указателя "Национальные стандарты" за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт (документ), на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта (документа) с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт (документ), на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта (документа) с указанным годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего документа в ссылочный стандарт (документ), на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт (документ) отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Общие положения

3.1 При получении жалобы или апелляции орган по сертификации интегрированных систем менеджмента «Энергия плюс» (далее – ОС или ОС ИСМ «Энергия плюс» или орган по сертификации):

- подтверждает, имеет ли апелляция или жалоба отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и если имеет, принять ее к рассмотрению;
- проводит регистрацию официальной жалобы или апелляции, чтобы подтвердить получение;
- предпринимает любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции;
- документально оформляет принятые меры и решения, а также оценивает их эффективность;
- на сколько возможно, официально извещает лицо, подающее жалобу или апелляцию, о результате и окончании процесса ее рассмотрения;
- ведёт записи по управлению апелляциями и жалобами.

4 Требования к оформлению апелляций или жалоб

4.1 Если заявитель желает подать апелляцию или жалобу, он должен оформить её в письменном виде и заверить подписью и печатью (в случае если имеется), и направить ее почтовым отправлением или передать лично (нарочным по доверенности) на фактический адрес ОС.

4.2 ОС принимает к рассмотрению апелляции, оформленные и переданные в ОС не позднее одного месяца с момента начала срока действия документа, с которым заявитель не согласен. Информация о сроках подачи апелляции доводится до заявителя путём ознакомления с настоящим документом на сайте ОС.

4.3 В апелляции или жалобе должны быть указаны причины апелляции или суть жалобы, даны обоснования с указанием документов, а также контакты для обратной связи, и др. сведения.

5 Правила управления апелляциями или жалобами

5.1 Первичную регистрацию апелляций или жалоб (далее может использоваться термин – обращение) проводит секретарь-референт в журнале входящей корреспонденции, после чего передаёт руководителю ОС и извещает апеллянта или подателя жалобы о получении и передаче апелляции или жалобы на рассмотрение.

5.2 Руководитель ОС оценивает имеет ли апелляция или жалоба отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и, если имеет, проводит регистрацию в журнале «Регистрация апелляций и жалоб» (приложение А). После регистрации руководитель ОС выпускает приказ на формирование и сбор комиссии по апелляциям и жалобам (далее – КАЖ или комиссия).

5.2.1 В обязанности КАЖ входит:

- сбор и проверка всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение;
- принятие решения об удовлетворении жалобы или апелляции.

5.2.2 В состав КАЖ входят лица, не участвовавшие в деятельности, которая имеет отношение к жалобе или апелляции.

5.2.3 Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним, не может использоваться органом по сертификации для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

5.2.4 В состав КАЖ по предложению заявителя могут быть включены представители сторонних организаций, заинтересованных в рассмотрении обращения. Председателем КАЖ является представитель ОС.

5.2.5 КАЖ рассматривает обращения в течение 10 рабочих дней после подачи регистрации в Журнале (приложение А). В отдельных случаях обсуждение спорных вопросов по решению председателя комиссии может проводиться по переписке.

5.2.6 Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов комиссии возникли разногласия, КАЖ может принять решение о дополнительном собрании.

5.2.7 Место и сроки хранения материалов по обращениям и действиям по ним определяется в ходе работы КАЖ.

5.2.8 Протокол собрания КАЖ помимо прочего должен содержать информацию:

- предъявитель обращения;
- предмет обращения;
- лицо(а), явившийся(еся) причиной обращения;
- необходимые действия, предпринимаемые для принятия решений по обращению (при необходимости);
- сроки проведения действий по удовлетворению обращения (при необходимости);
- ответственное лицо за проведение мероприятий по удовлетворению обращения (при необходимости);
- сведения о разногласиях или дополнительных собраниях (при необходимости);
- место и срок хранения материалов по обращениям и действиям по ним.

5.3 Мероприятия по апелляциям

Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующие элементы и методы:

а) схема процесса получения, признания обоснованности и исследования апелляции, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;

б) сопровождение и регистрация апелляций, включая действия, предпринимаемые для принятия решений по апелляциям;

с) обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

5.3.1 Председатель КАЖ собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны заявителя, так и со стороны ОС.

5.3.2 КАЖ может затребовать следующие документы:

- переписку по вопросу между заявителем и ОС;
- результаты испытаний (протоколы, отчеты и т.д.);
- документы дела, по которому поступила апелляция.

5.3.3 При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранности всех документов заявителя и ОС. По предложению заявителя могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

5.3.4 Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, по решению председателя КАЖ может быть проведен дополнительный анализ (проверка) вопроса с привлечением, при необходимости, специалистов сторонних организаций и заявителя.

5.3.5 После проведения мероприятий по удовлетворению апелляции ответственный исполнитель оформляет собственный отчет со свидетельствами, что апелляция удовлетворена. Доводит информацию о завершении мероприятий до руководителя ОС, а также представителя руководства по качеству с целью разработки предупреждающих действий в плане недопущения подобных апелляций впредь. ОС должен направить апеллянту официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения апелляции, сопровождаемое отчетами о ходе и результатах рассмотрения апелляции.

5.3.6 В случае несогласия заявителя с решением комиссии по апелляции, он может подготовить апелляцию в Федеральную службу по аккредитации.

5.4 Мероприятия по жалобам

5.4.1 Мероприятия по жалобам включают в себя:

- а) схема процесса получения, признания обоснованности и расследования жалобы, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты;
- б) сопровождение и регистрация жалоб, включая действия, предпринимаемые для их удовлетворения;
- с) обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

5.4.2 При получении жалобы орган по сертификации собирает КАЖ, которая должна подтвердить, относится ли жалоба к деятельности по сертификации, за которую орган несет ответственность, и формирует протокол совещания КАЖ. В ходе работы по рассмотрению жалобы КАЖ применяет рекомендации ISO 10002. Срок рассмотрения не более 10 рабочих дней.

5.4.3 Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании основное внимание КАЖ уделяет результативности сертифицированной системы менеджмента.

5.5 Орган по сертификации в срок, не превышающий 5 рабочих дней после совещания КАЖ, передаёт сертифицированному заказчику относящуюся к нему жалобу и решение КАЖ.

5.6 Орган по сертификации документирует порядок получения, оценки и принятия решений по жалобам. Этот процесс ведётся в соответствии с требованиями конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

5.7 Во всех случаях, когда это можно сделать, орган по сертификации готов подтвердить получение жалобы и предоставить ее предъявителю подробные сведения о ходе рассмотрения жалобы и сообщать о результатах.

5.8 Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы, должно быть принято или проанализировано и утверждено лицом(ами), ранее не имевшим(ими) отношения к предмету жалобы.

5.9 Во всех случаях, когда это можно сделать, орган по сертификации должен направить подателю жалобы официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы. Уведомление направляют не позднее 5 рабочих дней с окончания рассмотрения жалобы по каналам обратной связи, указанным предъявителем при обращении. К уведомлению прилагаются отчеты о ходе и результатах рассмотрения жалобы.

5.10 Орган по сертификации совместно с заказчиком и предъявителем жалобы определяет, необходимо ли и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение. Данное решение отражается в протоколе КАЖ.

**Приложение А
(обязательное)
Форма журнала «Регистрация апелляций и жалоб»**

Регистрация апелляций и жалоб

№ п/п	Дата предъявления	Предъявитель	Дата анализа	Дата проведения КАЖ	Протокол со- вещания КАЖ: номер, дата	Дата завершения ме- роприятий, принятых КАЖ	Статус