

Общество с ограниченной ответственностью «У-АВТО»

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

Органа по сертификации

Продукции «У-АВТО»

Ю.А. Пархоменко

2020г.



## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

### ПРАВИЛА

### РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

РД 07-2020 редакция №1 от 24.12.2020

г. Москва, 2020 год

ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 2 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

## ПРЕДИСЛОВИЕ

1. **РАЗРАБОТАНЫ** Органом по сертификации Общества с ограниченной ответственностью «У-АВТО».
2. **ВВЕДЕНЫ В ДЕЙСТВИЕ** с 01 января 2021 г.
3. **ВВЕДЕНЫ** взамен правил описанных в п. 5.9.11 «Руководства по качеству» РК-02-2018.
4. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** за своевременную актуализацию настоящего руководящего документа «Правила рассмотрения обращений, жалоб и апелляций» возлагается на работника, менеджера по качеству ОС.

ООО «У-АВТО»	<b>ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ</b>	Страница 3 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение и область применения.....	4
2. Нормативные ссылки.....	4
3. Определения и сокращения.....	5
4. Общие положения.....	5
5. Правила регистрации и оценки поступающих обращений.....	6
6. Подтверждение получения обращения, жалобы, апелляции.....	7
7. Правила рассмотрения обращений, жалоб и апелляций на решения, принятые органом по сертификации .....	9
7.6. Формирование Комиссии .....	10
7.7. Рассмотрение жалоб и апелляций.....	12
7.8. Принятие решения по жалобе/апелляции .....	13
7.9. Направление ответа предьявителю .....	14
8. Документирование процесса.....	14
9. Разработка и реализация корректирующих действий по результатам получения жалоб и апелляций .....	15
10. Ответственность .....	15
Приложение 1 Форма Жалобы .....	16
Приложение 2 Форма апелляции .....	17
Приложение 3 Форма решения по жалобе .....	18
Приложение 4 Форма решения по апелляции .....	19
Приложение 5 Форма соглашения .....	20
Приложение 6 Форма журнала поступивших жалоб и апелляций .....	21

ООО «У-АВТО»	<b>ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ</b>	Страница 4 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

## 1. Назначение и область применения

- 1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с требованиями п. 3 Критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, утвержденных приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 №707 (далее – Критериев аккредитации), подпункта «Б» п.5.1.3, п. 7.13, п. 8.3.1 (в части управления входящей документацией), п. 8.4.1 (в части управления записями по рассмотрению жалоб и апелляций) ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг» (далее по тексту - ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 ) и устанавливают правила приема, оценивания и принятия решений в отношении поступающих обращений, жалоб (претензий) и апелляций на решения, принятые органом по сертификации Общества с ограниченной ответственностью «У-АВТО», а так же устанавливают правила их регистрации, отслеживания, и описание действий, предпринимаемых для их разрешения.
- 1.2. Орган по сертификации определил ответственным за реагирование на жалобы (претензии) и апелляции Генерального директора ООО «У-АВТО». Генеральный директор несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций.
- 1.3. Результаты рассмотрения обращений, жалоб (претензий), апелляций учитываются при реализации процессов системы менеджмента качества в соответствии с положениями руководящих документов РД 04.1-2020 «Правила контроля качества» Внутренний аудит и Анализ со стороны руководства» и РД 04.2-2020 «Правила контроля качества «Корректирующие и предупреждающие действия».
- 1.4. Прием и рассмотрение жалоб (претензий) и апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг органа по сертификации Общества с ограниченной ответственностью «У-АВТО». Информация о процедурах обращения с жалобами (претензиями) и апелляциями находится в открытом доступе на сайте органа по сертификации.

## 2. Нормативные ссылки

- 2.1. Настоящие Правила разработаны с учетом требований следующих нормативных документов:
  - Федеральный закон от 28.12.2013 года № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
  - Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 №707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
  - ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;
  - ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;



ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 5 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

- 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»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

### 3. Определения и сокращения

#### 3.1. Определения

3.1.1. В документах Системы менеджмента качества были использованы определения ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы» и ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

3.1.2. **Обращение:** направленные в письменной форме или в форме электронного документа в общество с ограниченной ответственностью, орган по сертификации или должностному лицу предложения, заявления, запросы, предписания, уведомления, связанные с деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

3.1.3. **Апелляция:** запрос представителя объекта (заявитель на сертификацию) оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого органом в отношении данного объекта.

3.1.4. **Апеллянт:** лицо, представившее запрос в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого органом в отношении данного объекта.

3.1.5. **Жалоба (претензия):** в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

3.1.6. **Заявитель (предъявитель) жалобы (претензии), обращения:** лицо, организация или их представители, подающие жалобу (претензию), обращение.

#### 3.2. Сокращения

3.2.1. **Общество/ООО «У-АВТО»:** Общество с ограниченной ответственностью «У-АВТО»;

3.2.2. **ОС/Орган по сертификации** – Орган по сертификации Общества с ограниченной ответственностью «У-АВТО»;

3.2.3. **СМК** – система менеджмента качества ОС ООО «У-АВТО»;

3.2.4. **РД** – руководящий документ (Правила) системы менеджмента качества;

3.2.5. **НД:** нормативный документ.

### 4. Общие положения

4.1. Орган по сертификации в своей деятельности в части рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций руководствуется следующим:

ООО «У-АВТО»	<b>ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ</b>	Страница 6 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

Орган по сертификации беспристрастно и в установленный срок рассматривает жалобы (претензии) и апелляции заявителя / апеллянта на решения, принятые ОС.

- 4.2. Орган по сертификации следует следующему принципу:  
эффективное удовлетворение жалоб (претензий) и апелляций – важное средство защиты органа по сертификации, его заказчиков и других пользователей результатов работ по оценке соответствия от ошибок, упущений или необоснованного поведения.
- 4.3. В соответствии с п. 7.13.1 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 в ОС разработана и внедрены настоящие правила, которыми регламентирован порядок по получению, оцениванию и принятию решений в отношении жалоб (претензий) и апелляций, в том числе правила регистрации и отслеживания жалоб (претензий) или апелляций, а также действий, предпринимаемых для их разрешения. Правилами регламентированы:
- правила получения, регистрации и оценки поступающих обращений, жалоб (претензий)/апелляций п. 5;
  - правила подтверждения получения жалоб (претензий)/апелляций п.6;
  - правила рассмотрения жалоб (претензий)/апелляций и принятия решений по ним п.7;
  - правила разработки и реализации корректирующих действий по результатам получения жалоб (претензий) и апелляций п. 9.
- 4.4. Срок рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции с момента ее регистрации до дня направления ответа заявителю/ апеллянту не должен превышать десять рабочих дней.
- 4.5. При поступлении жалобы (претензии), апелляции или обращения в ОС на заказчика ОС, руководитель ОС направляет заказчику заверенную копию поступившего документа, в срок не превышающий 5 (пять) рабочих дней.

## **5. Правила регистрации и оценки поступающих обращений**

- 5.1. Обращения подаются в письменном виде на имя Генерального директора ООО «У-АВТО» или в адрес Общества. Рекомендуемые формы для подачи жалобы (претензий) и апелляции представлены на сайте ОС, а также в Приложениях 1, 2 настоящих правил.
- 5.2. Работник, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции в ООО «У-АВТО», регистрирует поступившее обращение в журнале входящей корреспонденции.
- 5.3. Предъявить жалобу (претензию) может организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, потребитель.
- 5.4. Предъявить апелляцию может организация-представитель объекта оценки соответствия о пересмотре решения, принятого органом по сертификации.
- 5.5. Работник, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции передает копию поступившего обращения и приложенные документы (при наличии) Генеральному директору ООО «У-АВТО».



ООО «У-АВТО»	<b>ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ</b>	Страница 7 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

- 5.6. Генеральный директор при поступлении обращений оценивает их с целью идентификации их содержания как жалобы (претензии), апелляции. Обращение, не идентифицированное как жалоба (претензия) или апелляция, также подлежит рассмотрению в случае, если ее содержание относится к деятельности ОС.
- 5.7. Генеральный директор с привлечением при необходимости компетентных сотрудников ОС, не имеющих непосредственного отношения к предмету обращения, в соответствии с требованием п. 7.13.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, в течение одного рабочего дня проводит оценку поступившего обращения для подтверждения того, что поступившее обращение относится к деятельности органа по сертификации, и только в случае подтверждения данного факта принимает обращение к рассмотрению.
- 5.8. Остаются без ответа, не подлежат направлению в орган по сертификации, должностным лицам для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса:
- 5.8.1. Обращения, в которых отсутствуют данные для связи с предъявителем жалобы/апеллянт (анонимных).
- 5.8.2. Жалобы (претензии)/апелляции, по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах или организационно-методических документах аккредитующего органа.
- 5.8.3. Обращения, из которых не представляется возможным понять их смысл.
- 5.8.4. Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Общества, органа по сертификации, членов его семьи.
- 5.8.5. Обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, являющихся конфиденциальными.
- 5.9. В случаях, указанных в подпунктах 5.8.2-5.8.5 настоящих правил, при наличии возможности предъявитель уведомляется об основаниях принятого решения.
- 6. Подтверждение получения обращения, жалобы, апелляции**
- 6.1. На основании проведенной оценки генеральным директором принимается решение о принятии, либо отказе в принятии жалобы (претензии)/апелляции к рассмотрению. Принятое решение в течении дня документально оформляется на обращении, жалобе (претензии), апелляции в виде резолюции.
- 6.2. В случае принятия жалобы (претензии)/апелляции к рассмотрению резолюция содержит следующую информацию: запись «принять к рассмотрению в срок до «дата», фамилия, инициалы ответственного лица/лиц, далее лица, ответственные за предоставление информации необходимой для всестороннего рассмотрения поступившей жалобы (претензии)/апелляции, после чего указывается список лиц, назначенных для принятия решения по жалобе (претензии)/апелляции – Комиссии по жалобе/апелляции, дата.
- 6.2.1. В случае принятия к рассмотрению обращения, не идентифицированного как жалоба (претензия) или апелляция, генеральный директор пишет резолюцию в соответствии с п. 6.5 при этом указывается порядок рассмотрения обращения и ответственные лица. Лицом ответственным за предоставление информации

ООО «У-АВТО»	<b>ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ</b>	Страница 8 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

назначается лицо из списка лиц, назначенных для принятия решения по жалобе (претензии)/апелляции – Комиссии по жалобе/апелляции.

6.2.2. Рассмотрение и принятие решения по обращению возлагается на ответственное лицо/лиц, указанное/ых в резолюции.

6.3. В случае отказа генерального директора в принятии обращения к рассмотрению, резолюция содержит следующую информацию: запись «в рассмотрении отказано»; дата; фамилия, инициалы ответственного лица.

6.4. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в орган по сертификации, должностным лицам, решение или действие которых обжалуется (подлежит разъяснению).

6.5. Наложённая резолюция имеет следующую форму:

- |  |  |
|--|--|
| <p><i>А) Принять к рассмотрению</i><br/> <i>Рассмотреть в срок до дата</i><br/> <i>Отв. лицо Ф.И.О.</i><br/> <i>Отв. за предоставление информации</i><br/> <i>Ф.И.О.; Ф.И.О.</i><br/> <i>Комиссия по жалобе/апелляции:</i><br/> <i>Ф.И.О.; Ф.И.О.</i><br/> <i>Дата</i></p>   | <p><i>В) В рассмотрении отказано, дата</i><br/> <i>Отв. лицо Ф.И.О.,</i></p> |
| <p><i>С) Принять к рассмотрению</i><br/> <i>Рассмотреть как жалобу/апелляцию/обращение</i><br/> <i>в срок до дата</i><br/> <i>Отв. лицо Ф.И.О.,</i><br/> <i>Отв. за предоставление информации</i><br/> <i>Ф.И.О., Ф.И.О.,</i><br/> <i>Комиссия по жалобе/апелляции (при необходимости):</i><br/> <i>Ф.И.О., Ф.И.О.,</i><br/> <i>Дата</i></p> |  |

*В случае принятия к рассмотрению, резолюция оформляется в соответствии с вариантом А, при отказе – вариантом В, при рассмотрении обращений – вариантом С.*

6.6. Копия обращения/жалобы (претензии)/апелляции с резолюцией и приложенными документами в течение одного рабочего дня передается назначенному ответственному лицу, копии обращения, жалобы (претензии), апелляции с приложенными документами направляются всем лицам, указанным в резолюции, и менеджеру по качеству любым удобным способом.

6.7. Во исполнение п. 7.13.1 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 менеджер по качеству в течение 1 (одного) рабочего дня вносит информацию о поступившей жалобе (претензии) /апелляции в журнал №8 «Журнал поступивших жалоб и апелляций» (Приложение 6). Сведения о поступившем обращении не заносятся в журнал №08 «Журнал поступивших жалоб и апелляций».

6.8. Назначенное ответственное лицо готовит проект уведомления о регистрации/получении жалобы (претензии) /апелляции.

*Примечание 1: во исполнение п. 7.13.6 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 ответственное лицо обязано до представления проекта уведомления о принятии к рассмотрению жалобы(претензии)/апелляции направить генеральному директору подписанное Соглашение (Приложение 5).*



ООО «У-АВТО»	<b>ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ</b>	Страница 9 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

- 6.9. Уведомление о регистрации/получении жалобы/апелляции оформляется на бланке общества в свободной форме и содержит информацию о принятии или об отказе в принятии жалобы(претензии)/апелляции к рассмотрению. В случае принятия жалобы(претензии)/апелляции к рассмотрению уведомление может также содержать запрос с перечнем необходимой дополнительной информации. Уведомление подтверждает факт поступления жалобы(претензии)/апелляции в орган по сертификации в соответствии с **п. 7.13.3 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012**. Проект уведомления представляется генеральному директору на подпись.
- 6.10. Подписанное генеральным директором уведомление о регистрации/получении жалобы(претензии)/апелляции направляется в адрес предъявителя жалобы(претензии)/апеллянта любым доступным способом в течение 2 (двух) рабочих дней в соответствии с **п. 7.13.8 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012**.
- 7. Правила рассмотрения обращений, жалоб и апелляций на решения, принятые органом по сертификации**
- 7.1. В соответствии с **п. 7.13.4 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012** орган по сертификации собирает и верифицирует всю необходимую информацию (насколько это возможно) для принятия однозначного решения в отношении обращения, жалобы(претензии) или апелляции.
- 7.2. Правила рассмотрения обращений включают в себя:
- a. идентификация обращения;
  - b. определение порядка реагирования;
  - c. рассмотрение обращения;
  - d. направление ответа предъявителю;
  - e. хранение результатов рассмотрения обращения;
  - f. разработка и реализация корректирующих действий по результатам полученного обращения.
- 7.3. В случае рассмотрения поступившего документа как обращения ответственное лицо определяет порядок реагирования в зависимости от отправителя.
- 7.3.1. При поступлении обращений от органов государственного контроля (надзора) реагирование на обращение осуществляется в соответствии с требованиями нормативно правовых актов, регламентирующими порядок взаимодействия.
- Примечание: В случае если нормативными документами установлено требование, согласно которому необходимо предоставить развернутый ответ в сжатые сроки, ответственное лицо может пропустить подтверждение получения обращения, п. 6.8 - 6.10 настоящих правил, и перейти к рассмотрению обращения в соответствии с п. 7.4 настоящих правил.*
- 7.3.2. При поступлении обращения в форме запроса информации в отношении процесса сертификации от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей ответственное лицо предоставляет информацию в соответствии с п. 7.4 настоящих Правил, руководствуясь требованиями к конфиденциальности согласно **п. 4.5 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012**.
- 7.4. Рассмотрение обращения**

ООО «У-АВТО»	<b>ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ</b>	Страница 10 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

- 7.4.1. В случае если в соответствии с п. 7.3.1 документ, регламентирующий порядок взаимодействия, не устанавливает сроки направления ответа, орган по сертификации руководствуется п. 1 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 года № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» и обязуется ответить на поступившее обращение в течение 10 рабочих дней со дня его регистрации.
- 7.4.2. Ответственное лицо в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с даты регистрации обращения готовит проект ответного письма.
- 7.4.3. Работники, ответственные за предоставление информации, необходимой для формирования ответа на поступившее обращение, в течение 4 (четырёх) рабочих дней со дня принятия обращения к рассмотрению любым удобным способом направляют недостающую информацию в адрес лица ответственного за рассмотрение. Вопрос содержания и объёмов информации решается в рабочем порядке.
- 7.4.4. Проект ответного письма в течение 2 (двух) рабочих дней согласовывается генеральным директором в рабочем порядке.
- 7.4.5. Согласованный проект ответного письма подписывается генеральным директором и передается работнику, ответственному за регистрацию корреспонденции, для регистрации в журнале исходящей корреспонденции.
- 7.4.6. Ответное письмо направляется предъявителю работником, ответственным за регистрацию корреспонденции, в течение 1 (одного) рабочего дня любым доступным способом.
- 7.4.7. Учет обращений и ответов на них, а также их хранение осуществляется в рамках документооборота общества.
- 7.5. Правила рассмотрения обращений, идентифицированных как жалоба и апелляция на решения, принятые органом по сертификации включают в себя:**
- a. формирование Комиссии;
  - b. рассмотрение жалоб(претензий)и апелляций;
  - c. принятие решения по жалобе(претензии)/апелляции;
  - d. направление ответа и решения предъявителю жалобы(претензии) /апеллянту по итогам рассмотрения жалобы(претензии)/апелляции и мерах, предпринятых для удовлетворения жалобы(претензии)/апелляции;
  - e. хранение результатов рассмотрения жалобы(претензии)/апелляции;
  - f. разработка и реализация корректирующих действий по результатам получения жалоб(претензий)и апелляций.
- 7.6. Формирование Комиссии**
- 7.6.1. С целью рассмотрения и принятия решения по поступившей жалобе(претензии)/апелляции в резолюции о принятии к рассмотрению Генеральным директором указывается состав Комиссии.
- 7.6.2. В состав Комиссии назначаются лица гарантирующие беспристрастность процесса, такие как: работники ОС, компетентные в рассматриваемой области, представители испытательной лаборатории, в которой были проведены

ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 11 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

испытания по данной работе, не участвовавшие в проведении испытаний по рассматриваемой жалобе(претензии)/апелляции, а также представители сторонних органов по сертификации и иных организаций, при необходимости. Председатель Комиссии избирается простым большинством голосов из членов Комиссии. Руководитель/эксперт ОС не могут быть председателем Комиссии по рассмотрению жалоб(претензий) и апелляций, но могут быть в его составе, при условии, что как минимум являются независимыми и не участвовали в деятельности по подтверждению соответствия, которая имеет отношение к жалобе(претензии)/апелляции.

- 7.6.3. Согласие на вступление в состав Комиссии выражается в подписании Соглашения (Приложение 5), устанавливающим обязательства Членов Комиссии по соблюдению принципов конфиденциальности и беспристрастности.

*Примечание: Соглашения подписываются всеми членами Комиссии.*

- 7.6.4. Согласно п. 7.13.6 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 в целях предотвращения конфликта интересов, персонал (в том числе управленческий), который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекается ОС для анализа и принятия решения по жалобе(претензии)/апелляции данного заказчика в течение 2 (двух) лет.

- 7.6.5. Все члены Комиссии обязаны ознакомиться с действующими требованиями нормативной документации в части рассмотрения жалоб(претензий)и апелляций, а также настоящими Правилами.

- 7.6.6. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов, связанных с работами по подтверждению соответствия продукции;
- разрешение разногласий, выявленных в ходе рассмотрения жалобы(претензии)/апелляции.

- 7.6.7. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей Правилами;
- рассмотрение жалоб(претензий)/апелляций, связанных с проведением работ по подтверждению соответствия;
- запрос материалов, необходимых для анализа и принятия решения по жалобе(претензии)/апелляции;
- проведение оценки представленных материалов;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате рассмотрения жалобы(претензии)/апелляции;
- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- недопущение дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;



ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 12 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

- i. обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- j. рассмотрение (участие в рассмотрении) жалобы(претензии)/апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции.

## **7.7. Рассмотрение жалоб и апелляций**

- 7.7.1. Состав документов, прилагаемых к жалобе(претензии)/апелляции, определяется предъявителем. Для принятия решения по спорным вопросам, ответственное лицо / ответственные лица может запросить у предъявителя/апеллянта предоставления дополнительных документов. Запрос оформляется в свободной форме и направляется предъявителю / апеллянту любым доступным способом, в том числе с уведомлением о принятии жалобы(претензии)/апелляции к рассмотрению с указанием сроков предоставления информации, но не более 5 (пяти) рабочих дней.
- 7.7.2. В случае не предоставления информации предъявителем/апеллянтom в указанный срок, решение принимается без её учета.
- 7.7.3. Работники органа по сертификации, ответственные за предоставление информации, необходимой для всестороннего рассмотрения поступившей жалобы(претензии)/апелляции, в течение четырех рабочих дней со дня принятия жалобы(претензии)/апелляции к рассмотрению любым удобным способом направляют недостающую информацию в адрес лица ответственного за рассмотрение. Вопрос содержания и объемов информации решается в рабочем порядке.
- 7.7.4. При рассмотрении жалоб(претензий)/апелляций ответственное лицо осуществляет проверку достоверности поступившей жалобы(претензии)или апелляции. Подтверждение достоверности включает сбор и проверку информации относительно предмета жалобы(претензии)/ апелляции – архивных материалов ОС, документов от держателя сертификата соответствия/ОТТС/ОТШ, иных заинтересованных сторон.
- 7.7.5. По истечении указанных сроков предоставления информации, на основании имеющихся данных, ответственное лицо готовит проект решения по жалобе(претензии)/апелляции в течение 2 (двух) рабочих дней. В течение этого периода ответственное лицо также направляет для ознакомления членам Комиссии рабочие материалы по жалобе(претензии)/апелляции любым удобным способом.
- 7.7.6. Проект решения по жалобе(претензии)/апелляции представляется всем членам Комиссии любым удобным способом, после чего в течение 2 (двух) рабочих дней организуется заседание Комиссии.
- 7.7.7. Заседание Комиссии осуществляется при участии всех утвержденных членов без права замены. В случае отсутствия члена Комиссии на заседании, он имеет право изложить свою позицию по рассматриваемому вопросу в письменной форме в течение 2 (двух) рабочих дней до заседания Комиссии. Изложенная позиция передается председателю Комиссии до проведения заседания и зачитывается председателем на заседании.

ООО «У-АВТО»	<b>ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ</b>	Страница 13 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

- 7.7.8. На заседании Комиссии ответственное лицо докладывает содержание жалобы(претензии)/апелляции и материалов, представленных предьявителем жалобы(претензии)/ апеллянтом.
- 7.7.9. Секретарь Комиссии ведет протокол заседания Комиссии, в котором отражаются дата, время и место проведения заседания; фамилии, инициалы, должность членов Комиссии и иных лиц, присутствующих на заседании; принятое членами рабочей группы решение. Протокол подписывается председателем Комиссии.
- 7.7.10. Рабочие заседания Комиссии по жалобам и апелляциям не ограничиваются в количестве при условии принятия решения и направления его в адрес предьявителя жалобы(претензии)/апеллянта в установленные сроки согласно п. 4.5 настоящих Правил. Заседание Комиссии может осуществляться, в том числе в рамках видеоконференцсвязи.
- 7.7.11. Результатом работы Комиссии по жалобам и апелляциям является ясно сформулированное Решение по жалобе/апелляции.
- 7.8. Принятие решения по жалобе/апелляции**
- 7.8.1. В соответствии с требованием п. 7.13.5 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 решение по жалобе(претензии)/ апелляции (далее – Решение) принимается председателем Комиссии как лицом, не принимавшим участие в работах по подтверждению соответствия, связанных с жалобой (Приложение 3) или апелляцией (Приложение 4).
- 7.8.2. Решение должно содержать как минимум следующую информацию:
- при полном или частичном удовлетворении жалобы(претензии)или апелляции, срок и способ ее удовлетворения (с указанием причин возможных несоответствий, послуживших доказательством правомерности жалобы(претензии)/апелляции);
  - при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы(претензии)или апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
  - перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.
- 7.8.3. Решение по жалобам(претензиям) и апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям, создавать барьеры или препятствия доступа заказчика к процессу подтверждения соответствия в соответствии с пунктом е) п. 6.2 ISO/PAS 17003:2004 и п. 5.3 Руководства по качеству РК 03-2020.
- 7.8.4. На основании протокола заседания Комиссии, ответственным лицом оформляется решение в двух экземплярах, решение подписывается всеми членами комиссии, в течение рабочего дня подписанное решение предаётся Генеральному директору Общества для утверждения.
- 7.8.5. После принятия решения по жалобе(претензии)/апелляции все доступные материалы, включая утвержденное решение по жалобе(претензии)/апелляции, передается ответственным лицом менеджеру по качеству. Менеджер по качеству вносит сведения о принятом решении в журнал №08 «Журнал поступивших жалоб и апелляций».
- 7.8.6. Высшее руководство органа гарантирует выполнение всех мер, указанных в решении по жалобе(претензии)/апелляции. Ответственность за реализацию мер,

ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 14 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

определенных Комиссией и направленных на удовлетворение жалобы(претензии)/апелляции, несёт Руководитель ОС в соответствии с должностной инструкцией (п. 7.13.8 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 ).

## 7.9. Направление ответа предьявителю

- 7.9.1. В соответствии с п. 7.13.7 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 один экземпляр Решения передается менеджером по качеству работнику ответственному за нормативную документацию и архив для направления предьявителю/апеллянту жалобы(претензии)/апелляции до истечения установленного срока рассмотрения жалобы(претензии)/апелляции, второй – хранится в деле ОС по поступившей жалобе(претензии)/апелляции.
- 7.9.2. Сведения о дате направления ответа предьявителю жалобы(претензии)/апелляции заносятся менеджером по качеству в журнал №08 «Журнал поступивших жалоб и апелляций».
- 7.9.3. При несогласии с принятым решением, предьявитель жалобы(претензии)/апеллянт имеет право обжаловать решение, в установленном законодательством порядке.
- 7.9.4. Если на Решение ОС в течение 30 календарных дней с момента его направления не поступило возражения от предьявителя, оно считается принятым.

## 8. Документирование процесса

- 8.1. По результатам рассмотрения жалоб(претензии) и апелляций менеджером по качеству формируется архивное дело.
- 8.2. Архивное дело по жалобе(претензии)/апелляции содержит:
- титульный лист;
  - опись архивного дела;
  - оформленную жалобу(претензию)/апелляцию и приложенные предьявителем жалобы/(претензии)/апеллянтом документы;
  - документы и записи, подтверждающие/опровергающие достоверность поданной жалобы(претензии)/апелляции;
  - протокол заседания Комиссии по жалобе/апелляции;
  - решение по жалобе/апелляции;
  - план корректирующих/предупреждающих действий в соответствии с решением по жалобе(претензии)/апелляции (при наличии);
  - документы и записи, подтверждающие выполнение действий, указанных в решении по жалобе(претензии)/апелляции.
- 8.3. Архивное дело по жалобе/(претензии)/апелляции идентифицируется номером, имеющим следующую структуру:

XXXXXXXX/ZZZ-YY, где

- XXXXXXXX –номер сертификата соответствия/ ОТТС/ОТШ, на который поступила жалоба/апелляция,
- ZZZ – сокращенное буквенное обозначение вида архивного дела (ЖЛБ – дело по жалобе(претензии), АПЛ – дело по апелляции),
- YY – порядковый номер поступившей жалобы (претензии).



ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 15 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

- 8.4. Собранное архивное дело по жалобе(претензии)/апелляции передается менеджером по качеству работнику, ответственному за НД и архив.
- 8.5. Работник, ответственный за НД и архив, прикладывает архивное дело по жалобе(претензии)/апелляции к делу по сертификату соответствия/ОТТС/ОТШ, на которую поступила жалоба(претензии)/апелляция в соответствии с РД РД 02.1-2017 «Правила документооборота».
- 8.6. Срок хранения дела по жалобе(претензии)/апелляции составляет 5 лет.
- 9. Разработка и реализация корректирующих действий по результатам получения жалоб и апелляций**  
По результатам получения жалоб(претензий)и апелляций ОС при необходимости разрабатывает и реализует корректирующие действия в соответствии с руководящим документом РД 04.2-2020 «ПРАВИЛА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА «Корректирующие и предупреждающие действия» в целях предотвращения поступления повторной апелляции и жалобы(претензии), относящейся к деятельности ОС.
- 10. Ответственность**
- 10.1. Члены Комиссии по рассмотрению жалобы/апелляции несут ответственность за:
- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
  - соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалоб/претензий/апелляций.
- 10.2. Руководитель ОС несет ответственность за реализацию мер, определенных Комиссией и направленных на удовлетворение жалобы(претензии)/апелляции.
- 10.3. Менеджер по качеству несет ответственность за передачу на архивное хранение документов и материалов, полученных в результате рассмотрения жалоб(претензии)/апелляций.

ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 16 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

## Приложение 1 Форма Жалобы

Генеральному директору ООО «У-АВТО»

Юридический адрес:

Адрес электронной почты:

Ф.И.О.

### Жалоба

полное наименование представителя

юридический и фактический адрес, телефон, факс, адрес электронной почты

в лице\*\*

должность, фамилия, инициалы руководителя организации, уполномоченного представителя (номер доверенности)

просит рассмотреть претензию на  
деятельность органа по сертификации

деятельность держателей  
сертификатов/ОТТС/ОТШ

(укажите «У» в соответствующей ячейке)

номер сертификата соответствия/ОТТС/ОТШ, указание организации, индивидуального предпринимателя, в отношении которого возникла претензия

Описание претензии:

Дата возникновения:

Контактные данные для направления ответа:

индекс, адрес, телефон, факс, адрес электронной почты

фамилия, инициалы, должность контактного лица

должность

подпись

фамилия, инициалы

Перечень прилагаемых документов\*\*\*:

\* - указывается органом по сертификации

\*\* - указывается при подаче жалобы от юридического лица

\*\*\* - при подаче жалобы в лице уполномоченного представителя обязательно прикладывается доверенность

ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 17 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

## Приложение 2 Форма апелляции

Генеральному директору ООО «У-АВТО»

Юридический адрес:

Адрес электронной почты:

Ф.И.О.

### Апелляция

полное наименование предприятия

юридический и фактический адрес, телефон, факс, адрес электронной почты

в лице\*\*

фамилия, инициалы руководителя организации, фамилия, инициалы должности уполномоченного представителя (номер доверенности)

просит рассмотреть апелляцию на решение органа по сертификации в отношении

наименование объекта подтверждения соответствия,

номер и дата заявки (заявления), номер и дата решения органа по сертификации

Описание претензии:

Дата возникновения:

Контактные данные для направления ответа:

наименование, адрес, телефон, факс, адрес электронной почты

фамилия, инициалы, должность контактного лица

должность

подпись

фамилия, инициалы

Перечень прилагаемых документов\*\*\*:

\* - заполняется органом по сертификации

\*\* - заполняется при подаче апелляции от юридического лица

\*\*\* - при подаче апелляции в лице уполномоченного представителя обязательно прикладывается доверенность



ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 18 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

### Приложение 3 Форма решения по жалобе

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «У-АВТО»  
Ф.И.О.

МП.

подпись

#### Решение по жалобе

Комиссия

наименование органа по сертификации

рассмотрела жалобу №

дата

« »

20 г.

по вопросу

представленную

наименование организации, подавшей жалобу

и приняла решение:

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной):

Особое мнение членов Комиссии:

Председатель Комиссии:

подпись

инициалы, фамилия

дата

Члены Комиссии:

подпись

инициалы, фамилия

дата

подпись

инициалы, фамилия

дата

подпись

инициалы, фамилия

дата

ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 19 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

#### Приложение 4 Форма решения по апелляции

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «У-АВТО»  
Ф.И.О.

МП.

подпись

#### Решение по апелляции

Комиссия \_\_\_\_\_  
наименование органа по сертификации  
рассмотрела апелляцию № \_\_\_\_\_ дата « » 20 г.

по вопросу \_\_\_\_\_

представленную \_\_\_\_\_  
наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: \_\_\_\_\_

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной):

Особое мнение членов Комиссии:

Председатель Комиссии: \_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия дата

Члены Комиссии: \_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия дата

\_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия дата

\_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия дата

ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 20 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

## Приложение 5 Форма соглашения

### Соглашение

Настоящее соглашение заключено между Генеральным директором ООО «У-АВТО»

\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество

и

\_\_\_\_\_ занимаемая должность

\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество

о добровольном согласии по предложению ООО «У-АВТО» войти в состав Комиссии для рассмотрения жалоб/апелляций

Подписывая настоящее Соглашение, я,

\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество Члена Комиссии

заявляю, что в течение 2-х лет не имел, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией

\_\_\_\_\_ наименование организации

и его партнерами.

Обязуюсь в своей работе:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и правила, установленные в документах ООО «У-АВТО»;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

Генеральный директор  
ООО «У-АВТО»

\_\_\_\_\_ фамилия, инициалы \_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество Члена Комиссии \_\_\_\_\_ фамилия, инициалы \_\_\_\_\_ подпись

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года



ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 21 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

**Приложение 6 Форма журнала поступивших жалоб и апелляций**

**№09 Журнал поступивших жалоб и апелляций**

Ведется в бумажном виде. Ответственный – менеджер по качеству

№ п/п	Дата поступления обращения	Вид обращения (апелляция, жалоба)	Наименование организации или лица, подающего апелляцию, жалобу	Объект апелляции, жалобы	Решение по апелляции, жалобе, дата	Дата направления решения предьявителю/апеллянту
1	2	3	4	5	6	7
						1. 2.

ООО «У-АВТО»	ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	Страница 22 из 22
ООО «У-АВТО»	РД 07-2020	Изменение №

**Лист регистрации изменений**

№ п/п	Дата внесения изменения	Основание для внесения изменений	Количество страниц изменения	В какие пункты внесены изменения	Должность, Ф.И.О. лица, внесшего изменение
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					