
ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦИИ,
МЕТРОЛОГИИ И ИСПЫТАНИЙ В РЕСПУБЛИКЕ САХА (ЯКУТИЯ)»
(ФБУ «Якутский ЦСМ»)

ПРАВИЛА 001-2020



УТВЕРЖДАЮ
Директор ФБУ «Якутский ЦСМ»

Д.Д. Ноговицын

«28» декабря 2020 г.

**ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ
ПРИ ПРОВЕДЕНИИ РАБОТ И ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

Дата введения — 2021-11-01

Якутск
2020

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 2 из 13

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» и ГОСТ Р 1.0-2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

Цели, принципы и основные положения систем менеджмента качества установлены ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». Общие требования, правила и процедуры систем менеджмента качества установлены ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

Сведения о правилах

1 РАЗРАБОТАНЫ и.о.специалиста по качеству ФБУ «Якутский ЦСМ».

2 УТВЕРЖДЕНЫ И ВВЕДЕНЫ В ДЕЙСТВИЕ приказом директора ФБУ «Якутский ЦСМ» с 11 января 2021 года.

3 Управление настоящими правилами, включая их разработку, утверждение, введение в действие, издание, распространение, применение, хранение, изменение, осуществляется в порядке, установленном СТО СМК 02-01-2020 «Управление документацией» и СТО СМК 02-08-2020 «Общие требования к построению, оформлению, содержанию и утверждению стандартов организации».

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 3 из 13

1 Область применения

1.1 Настоящий правила разработаны на основе требований к системам менеджмента качества по ГОСТ ISO 9001, ГОСТ Р 54295, ГОСТ ISO/IEC 17025-2019, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065, Критериям аккредитации (Приказ Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707), и устанавливает правила и процедуры рассмотрения претензий в виде жалоб и апелляций.

1.2 Положения настоящих правил обязательны для применения всеми подразделениями и сотрудниками ФБУ «Якутский ЦСМ» и аккредитованных на его базе структур.

2 Нормативные ссылки

В настоящих правилах использованы ссылки на следующие нормативные документы:

РК 01-2020 Руководство по качеству ФБУ «Якутский ЦСМ»

СТО СМК 02-01-2019 Управление документацией

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ»

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»

ГОСТ Р 54295 – 2010 Жалобы и апелляции. Принципы и требования.

ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.

Критерии аккредитации, перечень документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, утвержденные приказом Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 (далее Критерии аккредитации).

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ ISO 9000, РК 01-2020, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **заказчик:** Потребитель результата процесса выполнения работ или оказания услуг ФБУ «Якутский ЦСМ»

3.1.2 **продукция ФБУ «Якутский ЦСМ»:** Результат процесса выполнения работ или оказания услуг ФБУ «Якутский ЦСМ».

3.1.3 **аккредитованная структура:** ФБУ «Якутский ЦСМ», в установленном законодательством порядке аккредитованное (лицензированное, уполномоченное) на право осуществления определенных видов деятельности.

3.1.4 **подразделение:** Структурная единица ФБУ «Якутский ЦСМ»

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 4 из 13

3.1.5 **претензия:** Апелляция, жалоба или разногласия, поступившие в адрес ФБУ «Якутский ЦСМ» в отношении его деятельности или принятых им решений.

3.1.6 **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц

4 Общие положения

4.1 Целью данных правил является установление порядка рассмотрения претензий (жалоб) при проведении работ и оказании услуг.

4.2 Документированная процедура «Рассмотрение претензий (жалоб)» имеет статус нормативного документа системы менеджмента качества и не содержит сведений конфиденциального характера.

4.3 Ответственность за надлежащее функционирование системы рассмотрения претензий и принятие решений по ним несет директор ФБУ «Якутский ЦСМ».

5 Порядок рассмотрения претензий при проведении работ и оказании услуг

5.1 ФБУ «Якутский ЦСМ» определил политику своих действий по вопросу претензий (жалоб), которая заключается в:

- обеспечении беспристрастного рассмотрения каждой претензии и принятия по каждой из них обоснованного решения;
- обеспечении максимально коротких сроков рассмотрения претензий и принятия по ним решений;
- максимально возможное удовлетворение интересов как стороны, обратившейся с претензией, так и интересов других заинтересованных в отношении данной претензии сторон при безусловном соблюдении установленных требований к деятельности ФБУ «Якутский ЦСМ», включая аккредитованные на его базе структуры.
- всемерном совершенствовании деятельности ФБУ «Якутский ЦСМ», включая аккредитованные на его базе структуры.

ФБУ «Якутский ЦСМ» обеспечивает право заказчиков на независимую претензию согласно действующему законодательству Российской Федерации.

5.2 Правила по рассмотрению претензий (жалоб) включают в себя:

- поручение рассмотрения претензий лицам, не участвовавшим в работах, в отношении которых поступила данная претензия, и не принимавшим решений по результатам данных работ;
- подтверждение обратившейся стороне факта получения претензии и дальнейшее информирование данной стороны о ходе и результатах ее рассмотрения; анализ обоснованности претензии, выявление конкретных причин претензии, разработка (в т.ч. с учетом результатов предыдущих подобных претензий) адекватных ответных действий;

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 5 из 13

- выполнение соответствующих коррекций и корректирующих действий;
- принятие решения, которое должно быть сообщено предъявителю претензии, лицом, ранее не имевшим отношения к предмету претензии;
- официальное уведомление предъявителя претензии и других задействованных в ее рассмотрении сторон об окончании процесса рассмотрения претензии;
- документирование и регистрацию всех действий ФБУ «Якутский ЦСМ», включая аккредитованных на его базе структур, связанных с претензиями, включая разработанные и предпринятые ответные действия.

5.3 Рассмотрением претензий занимаются главный метролог ФБУ «Якутский ЦСМ», руководитель ОС, руководитель соответствующего подразделения. В их компетенцию входят:

- решение спорных вопросов в связи с заявками на проведение работ;
- решение спорных вопросов в связи с выполнением (приостановлением) работ, сроках исполнения;
- решений разногласий между заявителем и ФБУ «Якутский ЦСМ», связанных с определением необходимой и достаточной номенклатуры нормативных документов, на соответствие которым проводились работы;
- решение спорных вопросов по выбору программы проведения работ;
- рассмотрение претензий к качеству предоставляемых услуг, включая морально-этические проблемы, возникшие между заказчиком и исполнителем. В претензии как минимум должны присутствовать:
 - наименование организации;
 - изложение обстоятельств, послуживших основанием для предъявления претензии, и доказательства, подтверждающие их;
 - ссылки на соответствующий нормативный акт или конкретные условия договора;
- сумма претензии с ее обоснованным расчетом;
- требования заявителя;
- иные сведения, необходимые для урегулирования спора;
- перечень прилагаемых к претензии документов.

5.4 Рассмотрение жалоб и обращений, относящиеся к деятельности ФБУ «Якутский ЦСМ» (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и предоставление ответов на них должно осуществляется в течение десяти рабочих дней со дня их поступления.

Все споры и разногласия, возникающие между заказчиком и исполнителем, разрешаются путем переговоров между сторонами. В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде в установленном законодательством порядке. Заинтересованная сторона до обращения в суд должна направить другой стороне предложение изменить или расторгнуть договор. Иск может быть заявлен в суд только после получения отказа другой стороной на предложение изменить или расторгнуть договор, либо неполучения ответа.

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 6 из 13

6 Порядок оформления, приема и регистрации претензий (жалоб)

6.1 В случаях возникновения разногласий, связанных с деятельностью подразделений в отношении подтверждения соответствия продукции, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с претензией (жалобой) на подразделение ФБУ «Якутский ЦСМ».

6.2 Претензия (жалоба) подается в письменном виде: по почте, факсу, на электронный адрес ФБУ «Якутский ЦСМ» в произвольной форме.

- в претензии (жалобе) заявитель:
- излагает предмет претензии (жалобы);
- указывает дату возникновения разногласий;
- определяет стороны-участники конфликта;
- описывает участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали
- причиной обращения с претензией (жалобой);
- предлагает решение (в случае необходимости).

К претензии (жалобе) необходимо приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления. Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

6.3 В случае, если подателем претензии является юридическое лицо (организация), претензия должна быть подписана ответственным лицом и заверена печатью организации. В претензии должны указываться реквизиты организации.

6.4 Претензия должна быть подана в течение 10 дней с момента совершения события, являющегося ее причиной.

6.5 Претензия (жалоба) регистрируется в общем порядке в Журнале входящей корреспонденции с присвоением ей входящего регистрационного номера, после чего передается директору. Датой подачи жалобы является дата ее регистрации.

6.6 Уведомление о получении и регистрации претензии направляется заявителю не позднее, чем по истечении 3-х дней, по почте, факсу, электронной почте, с указанием:

- информации о ее получении ИП;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 10 дней).

Ответственный за указанные действия – специалист по качеству ведения реестра и делопроизводства.

7 Процедура рассмотрения претензий (жалоб)

7.1 При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами подтверждения соответствия, заявитель имеет право направить в ОС,

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 7 из 13

МС претензию (жалобу), которая рассматривается руководителем подразделения.

Претензия (жалоба) подается в письменной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица заявителя и его личную подпись. Жалоба может направляться по почте, электронной почте, факсу или вручается лично.

7.2 При получении жалобы ОС или МС должна убедиться, относится ли она к деятельности, за которую ОС или МС несет ответственность, и если это так, передать ее специалисту по качеству для последующей регистрации в Журнале регистрации жалоб, а затем – руководителю ОС и МС.

7.3 При необходимости ФБУ «Якутский ЦСМ» может запросить от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для решения спорных вопросов.

7.4 ФБУ «Якутский ЦСМ» имеет право отклонить претензии, которая не отвечает требованиям по существу. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

7.5 Решение об отказе принять претензию, как несоответствующую требованиям к ее подаче, может быть обжаловано, путем направления ее на рассмотрение в Комиссию по апелляциям.

7.6 Руководитель аккредитованной структуры рассматривает претензию с лицами-участниками, причастными к ней, и совместно с ними проводит анализ возникшей ситуации в течение не более 5 рабочих дней с момента регистрации претензии.

7.7 Процесс рассмотрения жалобы (претензии) включает в себя следующие элементы:

- признание обоснованности жалобы; расследование жалобы; принятие решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты;
- обеспечение выполнения соответствующих корректирующих действий.

7.8 Первоначальная оценка жалобы проводится с учетом таких критериев, как важность, влияние на качество работ по подтверждению соответствия продукции, сложность и необходимость незамедлительных действий. Оцениваются все собранные данные для подтверждения достоверности жалобы, а сопутствующая информация исследуется во всех возможных обстоятельствах. Глубина исследования соизмеряется со степенью серьезности, частотой повторения и важностью жалобы.

7.9 В течение 10 дней с момента регистрации претензии (жалобы), руководитель ОС или МС обязан вынести решение по жалобе и направить его всем заинтересованным сторонам.

Решение оформляется в установленном порядке (Приложение 1) и подписывается директором.

7.10 Решение по жалобе направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или уполномоченному представителю под роспись.

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 8 из 13

7.11 После рассмотрения претензии (жалобы) ФБУ «Якутский ЦСМ» возвращает заявителю подлинники представленных документов. В ФБУ «Якутский ЦСМ» остаются заверенные копии, а также 2-ой экземпляр решения по жалобе.

7.12 В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или ответ от него поступает в течение двух недель с момента отправки соответствующего письма (в т.ч. отправленного по электронной почте), факса, после выполнения корректирующих и предупреждающих действий, жалоба закрывается, а информация о закрытии регистрируется в Журнале регистрации претензий (жалоб).

7.13 Информация о выполнении корректирующих и предупреждающих действий направляется заявителю не позднее 3 месяцев с момента регистрации претензии(жалобы).

7.14 Заявитель, получивший информацию о выполнении корректирующих /предупреждающих действий, в случае несогласия с их результатом, может обратиться с апелляцией в Комиссию по апелляциям.

7.15 Результативность предпринятых корректирующих и предупреждающих действий проверяется в ходе внутренних аудитов СМК.

7.16 Специалист по качеству проводит систематический анализ полученных жалоб и их причин, с целью разработки корректирующих и предупреждающих действий, определения необходимости изменения процесса, оценки необходимости изменения политики и целей в области качества.

8 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

8.1 Регистрация апелляций

8.1.1 В случае неудовлетворенности результатами рассмотрения жалобы, заявитель вправе подать апелляцию в Комиссию по апелляциям.

8.1.2 Апелляция также может быть подана заявителем на решение ОС в случаях:

- отказа в регистрации декларации о соответствии.
- отказа в проведении процедуры сертификации.

8.1.3 Апелляция подается в адрес апелляции - по месту нахождения ОС - в свободной письменной форме любым удобным для заявителя способом, не позднее месячного срока с момента получения заявителем решения Органа по сертификации.

8.1.4 Если заявителем является юридическое лицо (организация), апелляция должна быть подписана ответственным лицом, подпись которого должна быть заверена печатью организации. В апелляции должны указываться реквизиты организации.

8.1.5 Днем подачи апелляции считается день ее регистрации в «Журнале регистрации апелляций». К подаваемой апелляции в обязательном порядке прикладывается копия решения ОС ФБУ «Якутский ЦСМ».

8.1.6 После регистрации апелляции передаются на рассмотрение в Комиссию по апелляциям.

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 9 из 13

8.1.7 Решение Комиссии по апелляциям является обязательным для исполнения ОС.

8.1.8 При признании апелляции обоснованной, ОС:

- проводит работы по выполнению решения Комиссии по апелляциям без дополнительной оплаты со стороны заявителя;
- разрабатывает план корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на исключение из практики работы ОС случаев принятия необоснованных решений;
- рассматривает апелляцию, как входные данные, при анализе СМК со стороны руководства.

8.1.9 Контроль за реализацией плана корректирующих и предупреждающих мероприятий и оценку эффективности этих мероприятий осуществляет специалист по качеству ОС.

8.1.10 При признании апелляции необоснованной, решение, ранее принятое ОС, остается в силе.

8.1.11 Заявитель, при своем несогласии с решением Комиссии по апелляциям, имеет право обратиться с апелляцией в другие инстанции, в соответствии с законодательством Российской Федерации, или в Федеральную службу по аккредитации.

9 ВЕДЕНИЕ КНИГИ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

9.1 Для удобства клиентов ведется Книга отзывов и предложений, которая находится в Приемке и выдаче средств измерений.

Примечание: в книгу могут вноситься как отрицательные, так и положительные отзывы, а также заметки, выражающие благодарность за предоставленные услуги.

9.2 С целью предотвращения изъятия из Книги листов, страницы этой книги прошиты, листы заявлений пронумерованы.

9.3 Книга отзывов и предложений предоставляется Заявителю по его требованию.

9.4 При написании жалобы в книгу замечаний и предложений заявитель должен руководствоваться следующими правилами:

- Автор отзыва обязательно должен указать свои ФИО и данные для связи с ним;
- Следует также указать дату написания жалобы и ее время;
- Если причиной составления жалобы стали действия работника учреждения, то необходимо указать его ФИО;
- Необходимо детально описать создавшуюся ситуацию и, при необходимости, указать законодательные акты, подтверждающие правоту клиента;
- В конце жалобы обязательно нужно расписаться.

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 10 из 13

9.5 Записи делаются клиентами в отведенных для этого местах на одной стороне страницы.

На обратной стороне в течение 5 дней после обращения потребителя должны быть зарегистрированы меры, принятые учреждением в связи с таким обращением, при этом рассмотрено оно должно быть в течение двух дней после подачи.

9.6 Инженер по качеству обязан строго следить за состоянием документа и регулярно проверять его.

Действия, связанные с рассмотрением жалобы осуществляются согласно раздела 7.

9.7 О принятых мерах сообщается и заявителю, оставившему запись.

Уведомление о принятии мер должно быть составлено в двух экземплярах. Один из них предназначен для заявителя, оставившего жалобу, а второй должен храниться в учреждении в течение 12 месяцев после решения проблемы.

9.8 Книга отзывов и предложений действует до полного использования всех листов Книги, и только после этого заводится новая Книга.

10 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

10.1 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.2 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

РАЗРАБОТАНО:

И.о.инженера по качеству



Л.Г.Аргунова

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 11 из 13

Приложение 1

РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛОБЕ

ФБУ «Якутский ЦСМ» рассмотрел жалобу №__ дата «__» _____ 20__ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей апелляцию

и принял решение: _____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) _____

Директор ФБУ «Якутский ЦСМ» _____

подпись

инициалы, фамилия

ФБУ «Якутский ЦСМ»	ПРАВИЛА 001-2020	Издание: 2020-12
		Изменение: 0
		стр. 12 из 13

РЕШЕНИЕ
комиссии по апелляциям

Комиссия по апелляциям

_____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) _____

Председатель
Комиссии по апелляциям

_____подпись _____инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляциям

_____подпись _____инициалы, фамилия

_____подпись _____инициалы, фамилия

_____подпись _____инициалы, фамилия

