

Система сертификации электрической энергии

**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ
ОТКРЫТОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«АГЕНТСТВО ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ ЭКСПЕРТИЗ»**

ДСМ 003.1.2024

**ПОРЯДОК
работы с жалобами и апелляциями**

ОАО «АЭЭ»

(ОС ЭЭ ОАО «АЭЭ»)

Редакция № 1 от 29.11.2024

Контрольный экземпляр

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Органа по сертификации ЭЭ

ОАО «АЭЭ»

А.И. Федоров



2024 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения.....	3
2. Нормативные ссылки.....	3
3. Термины и определения	4
4. Основные положения	4
5. Прием жалоб и апелляций.....	4
6. Оценивание информации, содержащейся в жалобах и апелляциях.....	4
7. Принятие решений в отношении жалоб и апелляций.....	5
Лист регистрации изменений	7

1. Область применения

1.1. Настоящая порядок определяет действия Органа по сертификации ОАО «АЭЭ» по приему, оцениванию и принятию решений в отношении жалоб и апелляций.

1.2. Выполнение требований настоящего порядка является обязательным для сотрудников Органа по сертификации ОАО «АЭЭ», участвующих в процессе подтверждения соответствия продукции установленным требованиям.

2. Нормативные ссылки

Закон Российской Федерации от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Постановление Правительства РФ от 24.07.2021 № 1265 «Об утверждении Правил обязательного подтверждения соответствия продукции, указанной в абзаце первом пункта 3 статьи 46 Федерального закона «О техническом регулировании».

Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие Заказчика, аккредитованного лица критериям аккредитации».

ГОСТ ISO/IEC 17000 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

ГОСТ Р 54294-2010/ISO/PAS/17001:2005 «Оценка соответствия. Беспристрастность. Принципы и требования».

ГОСТ Р 53603 «Оценка соответствия. Схемы сертификации продукции в Российской Федерации».

ГОСТ Р 58289 «Оценка соответствия. Правила сертификации электрической энергии».

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

Комплекс стандартов ГОСТ Р ИСО 9001 Межгосударственный стандарт. «Системы менеджмента качества. Требования».

3. Термины и определения

Жалоба — письменное требование (документ), обращенное к уполномоченному органу об устранении нарушений прав и законных интересов.

Апелляция — это письменная жалоба участника процесса обязательной сертификации (поставщик, потребитель продукции) либо лица, заинтересованного в результатах процесса, в которой он сообщает о нарушениях, допущенных при проведении сертификации, или о несогласии с результатами проведенной сертификации продукции.

4. Основные положения

Настоящий порядок разработан с целью установления единых подходов к приему, оцениванию и принятию решений в отношении жалоб и апелляций.

В Органе по сертификации ОАО «АЭЭ» в целях обеспечения оперативности и беспристрастности при работе с жалобами и апелляциями реализованы основные принципы приема, оценивания и принятия решений в отношении жалоб и апелляций.

5. Прием жалоб и апелляций

ОС рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к их деятельности по оценке соответствия (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и дает ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления.

Все жалобы/апелляции (далее – жалобы), поступившие от заказчиков сертификационных услуг, осуществляемых ОС, внутренний аудитор регистрирует в журнале регистрации жалоб от потребителей сертификационных услуг ОС. Форма журнала регистрации рекламаций (жалоб) (приведена в приложении к РК).

При получении жалобы источник ее получения информируется о решении по результатам анализа жалобы. Информирование заинтересованных сторон о процессе управления жалобами включает:

- сведения о месте и форме подачи жалобы, процесс обработки жалобы;
- интервалы времени, необходимые для выполнения стадий процесса рассмотрения жалобы;
- способы получения предъявляющим жалобу информации о состоянии жалобы.

Обо всех зарегистрированных жалобах внутренний аудитор информирует менеджера по качеству.

Получение жалобы подтверждается внутренним аудитором по телефону или электронной почте.

6. Оценивание информации, содержащейся в жалобах и апелляциях

Каждая жалоба прослеживается от момента ее получения до полного завершения, когда предъявляющий жалобу будет удовлетворен или принято

заключительное решение. Предъявляющий жалобу по запросу имеет доступ к информации о текущем состоянии процесса управления жалобами.

Критерии первоначальной оценки: важность, безопасность, сложность, возможные последствия.

Внутренний аудитор определяет, относится ли полученная жалоба к деятельности по сертификации, за которую ОС несет ответственность, и если это так, то организует рассмотрение жалобы.

Уровень рассмотрения жалобы должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы. Жалоба может быть принята полностью, принята частично или отменена.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы менеджер по качеству готовит письменный ответ, в котором указывает аргументы, обосновывающие отказ, при необходимости со ссылками на соответствующие свидетельства.

В случае, если жалоба принята и признана обоснованной, менеджер по качеству в 5-дневный срок проводит ее рассмотрение.

Рассмотрение жалобы может включать:

- изучение всех аспектов жалобы;
- доведение информации до сведения соответствующего персонала;
- последующее проведение необходимых корректирующих действий и/или предупреждающих действий.

Внутренний аудитор разрабатывает план внутреннего аудита, а менеджер по качеству - план корректирующих и/или предупреждающих мероприятий (действий), в которых устанавливаются сроки их выполнения, определяемые в каждом конкретном случае, но не позднее 4-х недель (с учетом ответной реакции заявителя).

7. Принятие решений в отношении жалоб и апелляций

Ответные действия по урегулированию жалобы могут включать в себя:

- доработку/переделку отчетной документации;
- извинение;
- изменение в услуге, деятельности, процедурах, проведенных по результатам рассмотрения жалобы;
- передачу материалов в Росаккредитацию.

Анализ ошибок персонала ОС осуществляется с соблюдением принципа объективности. Это предусматривает:

- немедленное и полное информирование работников по жалобе, касающейся их работы, с соблюдением конфиденциальности;
- обеспечение работникам возможности объяснения обстоятельств и предоставления соответствующей поддержки;

Третья сторона может заявить в офис ОАО «АЭЭ» претензию в адрес клиента ОС (например, абоненты клиента, прошедшего сертификацию, жалуются на качество отпущенной электрической энергии).

Не установлены требования определения достоверности и правомочности жалобы в отношении клиента ОС. Третьей стороне дается письменное

подтверждение получения жалобы и статуса отношений с компанией – является ли клиентом ОС.

Обращение с жалобами в адрес клиентов ОС в общем случае не предполагает проведение расследования по указанному вопросу.

Следует проинформировать клиента ОС о жалобе и переслать все соответствующие документы и переписку с просьбой предпринять необходимые меры.

ОС, по собственному усмотрению, может запросить у клиента письменный ответ с описанием предпринятых действий или проверить результаты в ходе очередного визита к клиенту.

Результаты любого расследования в отношении клиента ОС являются конфиденциальной информацией и не могут передаваться третьим лицам без письменного разрешения клиента. Требования конфиденциальности применяются также в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету. ОС совместно с клиентом и предъявителем жалобы должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

Менеджер по качеству контролирует выполнение разработанных необходимых корректирующих действий и/или предупреждающих действий, отмечает их статус в журнале, готовит письменный ответ с указанием принятого решения и/или выполнения необходимых корректирующих действий и/или предупреждающих действий предъявляющему, от которого поступила жалоба.

Менеджер по качеству высылает письменный ответ предъявляющему, регистрирует письмо в журнале исходящей корреспонденции и в журнале регистрации жалоб.

В случае, если жалоба относится к нарушениям в области обеспечения беспристрастности и объективности, материалы по ее рассмотрению передаются на рассмотрение руководителю ОС.

В случае, если заявитель не согласен с отказом в удовлетворении жалобы или принятым необходимыми корректирующими действиями и/или предупреждающими действиями, то материалы направляются в орган по аккредитации. Результативность выполненных по жалобе необходимых корректирующих действий и/или предупреждающих действий анализируется менеджером по качеству.

Все жалобы, поступившие от потребителей сертификационных услуг и других заинтересованных сторон, учитываются при оценке удовлетворенности потребителей. Статус выполнения необходимых корректирующих действий и/или предупреждающих действий, реализованных по всем жалобам, поступившим в ОС в течение года, учитывается при проведении ежегодного анализа СМ со стороны руководства ОС