**Жалобы, претензии и апелляции**

При возникновении спорных вопросов в ходе осуществления деятельности по подтверждению соответствия, заказчик вправе направить жалобу, претензию, рекламацию в адрес ТОО «ПЦС» только в той области, по которой проведена работа. По данному факту, приказом директора создается комиссия по рассмотрению жалоб, претензий и рекламаций. В состав комиссии включаются лица, не принимавшие участие в работе, на которую поступила жалоба, претензия, рекламация.

Заказчик, в случае несогласия с решением, принятым комиссией по рассмотрению жалоб, претензий, рекламаций, вправе обжаловать его, направив заявление в Апелляционную комиссию. Состав Апелляционной комиссии для рассмотрения апелляций, поданных на жалобы, претензии, рекламации, назначается приказом директора ТОО «ПЦС» из числа лиц, не принимавших участия в рассмотрении претензий, жалоб и рекламаций и в работе по которой поступала жалоба.

**Прием, регистрация претензий, апелляций, жалоб, рекламаций**

Каналами поступления претензий, рекламаций, жалоб и апелляций могут быть: входящая корреспонденция на бумажных и электронных носителях, средства массовой информации, заявления заинтересованных сторон, в том числе, внутренние жалобы.

При поступлении претензии, рекламации, жалобы и апелляции регистрируются в Журнале регистрации претензий, рекламаций, жалоб и апелляций потребителей в день их поступления. ТОО «ПЦС» подтверждает их получение и, в дальнейшем, сообщает подателю о ходе работы и достигнутом результате.

**Рассмотрение претензий, жалоб и рекламаций**

Получив претензию, рекламацию или жалобу, ТОО «ПЦС» определяет, касается ли данная претензия, рекламация или жалоба сертификационных действий, за которые он отвечает, и если да, то начинает работу с ней.

Поступившая претензия, рекламация или жалоба должна быть проанализирована руководителем подразделения, в которое она поступила.

При этом определяется:

– относится ли претензия или жалоба к деятельности того или иного подразделения ТОО «ПЦС»;

– имеет ли подразделение необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения эффективных действий по претензии, рекламации или жалобе.

Зарегистрированная претензия, рекламация или жалоба анализируется руководителем подразделения с целью:

– определения, действительно ли претензия, рекламация или жалоба является недостатком в работе ТОО «ПЦС»;

– установления причины появления претензии, рекламации или жалобы:

– разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или услуге. При анализе претензии, рекламации или жалобы необходимо рассматривать:

– причину появления претензии, рекламации или жалобы;

– взаимосвязанные функции/процессы/подразделения ТОО «ПЦС», имеющие отношение к претензии, рекламации или жалобы;

– финансовые затраты, которые необходимы для управления претензией, рекламации или жалобой;

– подготовку персонала.

По жалобе, претензии, рекламации поступившей в адрес ТОО «ПЦС», в отношении сертифицированной продукции, деятельности заказчика, в его адрес направляется запрос на предоставление всей необходимой информации, касающейся предмета жалобы, претензии, рекламации.

Если претензия, рекламация или жалоба касается сертифицированного заказчика ОПС СМ, то при проверке претензии, рекламации или жалобы должна рассматриваться результативность его сертифицированной системы менеджмента.

Критерием для принятия решения является правомочность претензии, рекламации или жалобы по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге или документу ТОО «ПЦС».

Решение, сообщаемое подателю претензии, рекламации или жалобы принимается комиссией по рассмотрению жалоб, претензий, рекламаций.

В случае обоснованности претензии, рекламации или жалобы, разрабатываются и *осуществляются* корректирующие и предупреждающие действия, назначаются сроки и исполнители. При этом разработанные корректирующие и предупреждающие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления претензии, рекламации или жалобы и исключить возможность повторного появления подобных претензий, рекламаций или жалоб.

Результаты расследования и устранения причин поступивших для подачи претензий, рекламаций или жалоб обязательно доводятся до сведения Управляющего Совета, отдела качества и подразделения-исполнителя, к деятельности которого относится данная претензия, рекламация или жалоба.

Результаты анализа и обработки претензии, рекламации или жалобы в письменном виде доводятся до сведения подателя претензии или жалобы, от которого она поступила.

В случае необоснованности претензии, рекламации или жалобы подготавливается ответ с доказательствами правильности действий ТОО «ПЦС» применительно к случаю, указанному в претензии, рекламации или жалобе. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

Результаты предпринятых действий по претензиям, рекламациям или жалобам доводятся до отдела качества.

Информация о претензиях, рекламациях или жалобах рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО «ПЦС» и включается в отчеты об анализе систем менеджмента.

ТОО «ПЦС» совместно с подателем претензии, рекламации или жалобы, определяет, будет ли предмет претензии, рекламации или жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

**Рассмотрение апелляций**

Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются руководителем подразделения, лицу (-ам), не задействованному (-ым) в проведении данных работ по подтверждению соответствия и принятии сертификационного решения, по испытаниям, а также, не участвовавшим в рассмотрении жалобы, претензии или рекламации на которую была подана апелляция.

Ответственное лицо осуществляет сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

Предварительный анализ апелляции проводится совместно с руководителем подразделения, к компетенции которого относится данная апелляция, с целью определения обоснованности апелляции, установления причины появления апелляции и определения необходимых действий в отношении полученной апелляции. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, продукции, услуге или документу.

Апелляция может носить необоснованный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ТОО «ПЦС».

В случае обоснованности апелляции ответственное лицо разрабатывает план необходимых действий, определяет конкретные сроки и подразделение, ответственное за выполнение соответствующих действий. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного заявления подобных апелляций.

Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в протоколе несоответствий и доводятся до сведения руководителя подразделения, который несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки и подготовку отчета о выполненных действиях.

Результаты анализа и разработанные действия по апелляциям представляются для одобрения и принятия окончательного решения в Апелляционную комиссию ОПС ТОО «ПЦС».

Принятое Апелляционной комиссией решение, а также результаты анализа и обработки апелляции со стороны ТОО «ПЦС» в письменном виде доводятся до подателя апелляции.

Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции ТОО «ПЦС», то он вправе подать апелляцию на действия ТОО «ПЦС» в апелляционную комиссию уполномоченного органа по аккредитации.

В случае необоснованности апелляции ответственное лицо подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ТОО «ПЦС» применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение о подтверждении соответствия.

Если апелляция обоснована, тогда разрабатываются корректирующие действия.

По результатам анализа и обработки апелляции, руководство ТОО «ПЦС» принимает решение о необходимости довести информацию о возникновении апелляции, и предпринятых действиях до сведения всех подразделений с целью совершенствования деятельности ТОО «ПЦС» и предупреждения повторения апелляции.

Выполнение разработанных корректирующих и предупреждающих действий по апелляции и их эффективность контролируется при внутреннем аудите.

Соблюдение установленного в ТОО «ПЦС» процесса управления апелляциями анализируется при проведении анализа системы менеджмента руководством ТОО «ПЦС».

**Формирование ответа**

Все отправляемые ответы на претензии, апелляции, рекламации и жалобы оформляются на фирменных бланках ТОО «ПЦС».

Второй экземпляр ответа на претензию, апелляцию, рекламацию или жалобу с визами соответствующих исполнителей, а также привлеченных к исполнению начальников подразделений, специалистов и вся переписка по этому документу подшивается в дело, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ТОО «ПЦС».

**Сроки рассмотрения претензий, апелляций, рекламаций**

            Претензий, апелляции, рекламации и жалобы заявителей ТОО «ПЦС», поступающих в ТОО «ПЦС» и/или в Ф ТОО «ПЦС», рассматриваются в сроки согласно СТ РК 3.10-2007:

– не требующие дополнительного изучения и проверки рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации их поступления;

– требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.