# **Правила и порядок рассмотрения жалоб и апелляций**

В правилах применяются термины, представленные в:

- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

Жалоба - выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

## **1. Правила рассмотрения жалоб**

### **1.1. Общие положения**

1.1.1. Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ОСП. Правила рассмотрения жалоб, находятся в открытом доступе на сайте ОСП.

1.1.2. Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено.

1.1.3. Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в орган по сертификации продукции при неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;

- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;

- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;

- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;

- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;

- не предоставили решение органа по сертификации продукции;

- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;

- нарушили установленный порядок проведения работ;

- неисполнение работ в установленные сроки;

- допущения ошибок при оформлении документов;

- и другое.

### **1.2. Правила рассмотрения жалоб**

1.2.1. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОСП. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

1.2.2. Жалоба регистрируется в «Журнале учета жалоб и апелляций со стороны заявителей и потребителей» с последующей передачей Руководителю ОСП. Руководитель принимает жалобу и уведомляет подателя жалобы о ее приеме любым удобным способом.

1.2.3. При получении жалобы орган должен подтвердить, относится ли эта жалоба к деятельности по оценке соответствия, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение.

Руководитель ОСП имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям, по существу. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

1.2.4. Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляют специалисты ОСП в соответствии с предметом жалобы.

Руководитель ОСП назначает распоряжением ОСП ответственное лицо за подготовку, сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку и разработку предложений по дальнейшим действиям.

В рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы.

1.2.5. Окончательное решение по жалобе должно быть принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОСП.

Результатом работы рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Решение по жалобе оформляется заместителем руководителя ОСП по форме, установленной в приложении.

Решение по жалобе содержит:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы - срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы - причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

1.2.6. В общем случае и при необходимости в целях принятия решения по жалобе могут предприниматься следующие действия:

- рабочее совещание со всеми участниками процесса и разработка корректирующих/предупреждающих действий по его результату;

- проведение внепланового внутреннего аудита;

- подготовка отчета или сопроводительного письма о принятых действиях и решениях.

### **1.3. Мероприятия по итогам рассмотрения жалоб**

1.3.1. Руководитель ОСП организует направление Решения по жалобе в адрес предъявившего жалобу в тот же день с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером). Решение по жалобе может быть оформлено в виде официального письма с разъяснением о принятых мерах/ отказе в рассмотрении и с предоставлением дополнительных материалов, подтверждающих решение.

Генеральный директор в праве подготовить решение по жалобе от своего лица при наличии необходимости.

1.3.2. ОСП гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения жалобы будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОСП. Выявленные несоответствия в работе ОСП должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОСП.

1.3.3. Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОСП.

1.3.4. Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОСП систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

1.3.5. В случае несогласия с решением по жалобе, предъявляющий жалобу имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в ООО «ПРОММАШ ТЕСТ», или обратиться в вышестоящие инстанции.

**1.4. Ответственность**

1.4.1. Сотрудники ОСП несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;

- хранение документов и материалов.

1.4.2. Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель Органа по сертификации продукции.

1.4.3. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно п. 3.5.

## **2. Правила рассмотрения апелляций на решения, принятые органом по сертификации продукции**

### **2.1. Общие положения**

2.1.1. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОСП. Правила рассмотрения апелляций, находятся в открытом доступе на сайте ОСП.

2.1.2. Подать апелляцию может любая организация, лицо-участник процесса подтверждения соответствия или лицо, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, право которой по ее мнению нарушено.

2.1.3. Организация вправе подать апелляцию в ОСП, с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим органом в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

2.1.4. Заявитель/держатель сертификата может подать апелляцию в орган по сертификации продукции при несогласии с принятым органом по сертификации решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации/регистрации декларации;

- отказ в выдаче сертификата соответствия;

- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля.

### **2.2. Правила рассмотрения апелляций**

2.2.1. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОСП.

В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОСП, указаны документы и т.д.

2.2.2. Апелляция регистрируются в «Журнале учета жалоб и апелляций со стороны заявителей и потребителей» с последующей передачей Руководителю ОСП. Руководитель ОСП принимает апелляцию и уведомляет подателя апелляции о ее приеме любым удобным способом. Далее передает ее Заместителю генерального директора и Председателю Комиссии по апелляциям для рассмотрения.

2.2.3. Непосредственное рассмотрение апелляции осуществляет Комиссия по апелляциям (далее - Комиссия) в соответствии с предметом апелляции. В рассмотрении апелляции не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету апелляции.

Состав Комиссии прописан в п. 2.3.

2.2.4. При получении апелляции Комиссия должна подтвердить, относится ли эта апелляция к деятельности по оценке соответствия, и если это так, то она берется за ее рассмотрение.

2.2.5. Для рассмотрения апелляции и выработки дальнейших действий в ее отношении Комиссия проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету апелляции и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОСП.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

2.2.6. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и всеми членами Комиссии.

2.2.7. В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

2.2.8. Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

На основании протокола заседания председателем Комиссии оформляется решение Комиссии по апелляции по форме, установленной в Приложении.

2.2.9. Решение по апелляции содержит:

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении;

- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения.

### **2.3. Состав Комиссии по апелляциям**

2.3.1. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям, назначаемый приказом Заместителя генерального директора сроком на три года.

2.3.2. Состав комиссии определяется председателем Комиссии по апелляциям и утверждается заместителем генерального директора ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» в течение 2 рабочих дней после получения апелляции.

Члены Комиссии определяются председателем Комиссии по апелляциям для каждого случая рассмотрения апелляции.

2.3.3. Состав Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны отвечать следующим требованиям:

- быть компетентными в вопросах подтверждения соответствия;

- иметь высшее образование;

- иметь широкий кругозор;

- обеспечивать беспристрастность оценок и решений Комиссии;

- противодействовать любым коммерческим, финансовым и другим предложениям, которые могут оказать влияние на решения Комиссии.

2.3.4. В состав Комиссии могут быть включены:

- сотрудники ОСП, не имеющие отношения к предмету апелляции;

- привлеченные сотрудники сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе. Принятие согласия по предложению ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» войти в состав Комиссии по апелляциям и строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ», Положении о конфиденциальной информации осуществляется членами Комиссии путем проставления подписи и даты в Листе ознакомления к Приказу о формировании Комиссии.

### **2.4. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям**

2.4.1. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ОСП, в связи с пересмотром решения принятого этим органом в отношении данного объекта;

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

2.4.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящими правилами;

- рассмотрение апелляций, связанных с основной деятельностью ОСП, проведением работ по подтверждению соответствия;

- проведение оценки представленных материалов;

- запрос у подавшего апелляцию и руководителей ОСП материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей подавшего апелляцию и ОСП (при необходимости);

- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- принятие решений по существу рассматриваемых апелляций;

- обеспечение своевременного оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;

- участие в рассмотрении апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;

- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;

- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;

- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон.

### **2.5. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения апелляций**

2.5.1. Руководитель ОСП организует направление решение по апелляции в адрес предъявившего апелляцию в тот же день с момента оформления Председателем Комиссии решения об апелляции, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером). Решение по апелляции может быть оформлено в виде официального письма с разъяснением о принятых мерах/ отказе в рассмотрении и с предоставлением дополнительных материалов, подтверждающих решение.

Генеральный директор в праве подготовить ответ по апелляции от своего лица при наличии необходимости.

2.5.2. ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения апелляции будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОСП. Выявленные несоответствия в работе ОСП должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОСП.

2.5.3. Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОС.

2.5.4. Для выявления и предотвращения причин поступления апелляций в ОСП систематически проводятся: анализ апелляций, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

2.5.5. В случае несогласия с решением по апелляции, предъявляющий апелляцию имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции.

**2.6. Ответственность**

2.6.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции.

Руководство ОСП несет ответственность за хранение документов и материалов.

2.6.2. Председатель Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии.

Руководитель Органа по сертификации несет ответственность за своевременную организацию работы Комиссии, доведение информации по апелляции до подавшего апелляцию.

2.6.3. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно Руководству по качеству.

**Приложение. Рекомендуемые формы документов**

**Форма решения по жалобе**

**Решение по жалобе**

**ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ»**

**Орган по сертификации продукции ООО «ПРОММАШ ТЕСТ»**

рассмотрел жалобу №\_\_\_\_\_\_ дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

по вопросу

представленную

наименование организации, подавшей жалобу

и приняло решение:

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной)

Руководитель

ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись ФИО

Заместитель руководителя

ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись ФИО

**Форма решения Комиссии по апелляции**

**РЕШЕНИЕ КОМИССИИ**

Комиссия по апелляции

наименование

рассмотрела апелляцию №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

по вопросу

представленную

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение:

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной)

Заместитель генерального директора

ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись ФИО

Председатель

Комиссии по апелляции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись ФИО

Члены Комиссии по апелляции

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись ФИО