# **7. Жалобы и апелляции**

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.

## **7.1. Правила рассмотрения жалоб**

### **7.1.1. Общие положения**

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

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

7.1.1.3. Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в ОС 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;

- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;

- нарушили установленный порядок проведения работ;

- неисполнение работ в установленные сроки;

- допущения ошибок при оформлении документов;

- и другое.

### **7.1.2. Правила рассмотрения жалоб**

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

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

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

7.1.2.4. Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляют специалисты ОС в соответствии с предметом жалобы.

Руководитель привлекает специалистов ОС 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.

Специалисты, которые оказывали консалтинговые услуги заказчику или работали с ними, не могут использоваться органом по сертификации для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы в течении двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

ОС несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

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

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

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

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.

7.1.2.6. 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.

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

7.1.3.1. Руководитель ОС организует направление решения по жалобе или сопроводительного письма о принятых действиях и решениях 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 быть оформлено в виде официального письма с разъяснением о принятых мерах/ отказе в рассмотрении и с предоставлением дополнительных материалов, подтверждающих решение (при наличии). Генеральный директор в праве подготовить официальное письмо от своего лица.

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

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

7.1.3.4. Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС 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.

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

**7.1.4. Ответственность**

7.1.4.1. Сотрудники ОС несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;

- хранение документов и материалов.

7.1.4.2. Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель ОС.

7.1.4.3. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно требованиям, установленным в ОС.

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

### **7.2.1. Общие положения**

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

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

7.2.1.3. Организация вправе подать апелляцию в ОС, 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.

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

- отказ в проведении сертификации;

- отказ в выдаче сертификата соответствия;

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

### **7.2.2. Правила рассмотрения апелляций**

7.2.2.1. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС.

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

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

7.2.2.3. 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. 7.2.3.

7.2.2.4. 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.

7.2.2.5. 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 ОС.

ОС несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

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

7.2.2.7. 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.

7.2.2.8. 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 В.

7.2.2.9. 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.

### **7.2.3. Состав Комиссии по апелляциям**

7.2.3.1. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям, назначаемый приказом Генерального директора.

7.2.3.2. Состав комиссии определяется председателем Комиссии по апелляциям и утверждается Генеральным директором ООО «СЕРКОНС Академия» в течение 2 рабочих дней после получения апелляции.

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

7.2.3.3. 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.

7.2.3.4. В состав Комиссии могут быть включены:

- сотрудники ОС, 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.

В состав Комиссии не могут быть включены:

- лица, которые оказывали консалтинговые услуги заказчику или работали с ними (в течении двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма).

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

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

7.2.4.1. Основными функциями Комиссии являются:

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

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

7.2.4.2. 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 ОС, проведением работ по подтверждению соответствия;

- проведение оценки представленных материалов;

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

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей подавшего апелляцию и ОС (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.

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

7.2.5.1. Руководитель ОС 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.

7.2.5.2. ОС ООО «СЕРКОНС Академия» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения апелляции будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.

7.2.5.3. 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.

7.2.5.4. Для выявления и предотвращения причин поступления апелляций в ОС 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.

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

**7.2.6. Ответственность**

7.2.6.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции.

Руководство ОС несет ответственность за хранение документов и материалов.

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

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

7.2.6.3. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно правилам, установленным в ОС.