

Правила рассмотрения жалоб:

В правилах применяются термины, представленные в:

- Федеральный закон РФ от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

- Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.05.2014 № 326 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»;

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

Жалоба - выражение разногласия с решением, принятого по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС, со стороны какой-либо организации или лица.

Заявитель – организация (лицо), подающая жалобу.

СМК – система менеджмента качества.

1. Общие положения

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

1.2. Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо заинтересованное в результатах сертификации, право которой по ее мнению нарушено.

1.3. Заявитель вправе подать жалобу в ОС, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС, с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС, в отношении данного объекта.

1.4. При рассмотрении жалоб ОС руководствуется настоящими правилами.

1.5. При рассмотрении жалобы между ОС и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, беспристрастность и конфиденциальность.

1.6. При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ОС, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

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

1.8. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС, или обратиться в вышестоящие инстанции.

2. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб

2.1. В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ОС, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя руководителя ОС.

2.2 Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления по установленной настоящими правилами форме. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

2.3. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОС, в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым заявитель не согласен.

2.4 Регистрацию жалобы осуществляет Ответственный за ведение журналов в «Журнале регистрации входящей документации» в день поступления в ОС, с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, далее регистрирует ее в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» и передает её руководителю ОС.

2.5. Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

3. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

3.1. Руководитель ОС, рассматривает поступившую жалобу и передает её эксперту, не принимавшему участие в работе по которой поступила жалоба, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы.

3.2. Ответственный за ведение журналов ОС должен зарегистрировать жалобу и установить контактные лица и связи для взаимодействия.

3.3. Эксперт ОС, ответственный за разработку мер по устранению жалобы, должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 5 рабочих дней с момента её регистрации.

3.4. Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

3.5. ОС может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

3.6. Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде (по факсу, по электронной почте, по почте) не позднее, чем через 5 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ОС;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 1 месяца).

4. Правила и сроки оформления решения по жалобе

4.1. Решение по жалобе оформляется заместителем руководителя ОС, в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней, согласно правилам оформления, по форме установленной данными правилами и утверждается руководителем ОС.

4.2. Решение по жалобе должно содержать:

- 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;

4.3. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС, согласно настоящим правилам, которые находятся в открытом доступе на сайте ОС, или обратиться в вышестоящие инстанции.

4.4 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

6. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

6.1. Согласно Правилам рассмотрения жалоб решение по жалобе высылает заместитель руководителя ОС, на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 5 дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером).

6.2. Экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС» у заместителя руководителя ОС, согласно п.7.4. настоящих правил, с последующей сдачей в архив.

6.3. Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

6.4. Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

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

6.6. 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; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

7. Ответственность

7.1. Сотрудники ОС несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
- хранение документов и материалов.

7.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

7.3. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются заместителем руководителя ОС.

7.4. Документы и материалы по рассмотрению жалоб, а также информация о получении жалоб и результаты решения хранятся у заместителя руководителя ОС, в деле «Жалобы в ОС» в течение двух лет, затем сдаются в архив ОС.

7.5. 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.

Форма жалобы

Руководителю ОС ООО «ПромСтандарт» Я.А. Козловой

1 Сведения о заявителе жалобы:

ФИО _____

Организация _____

Место нахождения _____

Фактический адрес _____

Почтовый адрес _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2 Объект жалобы

3 Суть жалобы

Дата возникновения _____

Описание разногласия _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов

Форма решения по жалобе

Решение по жалобе ОС ООО «ПромСтандарт»

рассмотрел жалобу № _____ дата « ____ » _____ 201__ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей жалобу

и приняло решение: _____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) _____

Руководитель

ОС ООО «ПромСтандарт» _____ ФИО

подпись

ФИО

Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

В данных правилах применяются термины, представленные в:

- Федеральный закон РФ от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

- Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.05.2014 № 326 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»;

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

Апелляция – обжалование организацией (заинтересованным лицом) решения по жалобе, в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, с запросом о пересмотре решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

Апеллянт – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию.

1. Общие положения

1.1. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «ПромСтандарт»

1.2. Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса сертификации, заинтересованное в результатах сертификации, права которого, по его мнению, нарушены.

1.3. Апеллянт 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.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 4 настоящей процедуры;

- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

1.4. Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям несет Директор.

1.5. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям Директор.

1.6. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

1.7. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии ОС для каждого случая рассмотрения апелляции в день получения апелляции.

1.8. При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей процедурой, документами системы по сертификации продукции, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению сертификации продукции, а также документам СМК ОС.

1.9. Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение вышестоящих инстанциях.

2. Состав Комиссии по апелляциям

2.1. Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области сертификации продукции не менее трех лет.

2.2. Комиссию возглавляет председатель, согласно п.1.5. настоящей процедуры.

2.3. Состав Комиссии определяется председателем Комиссии в день получения апелляции.

2.4. Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, на основе соглашения, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

2.5. Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящих Правил.

2.6. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;
- секретарь.

2.7. Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

2.8. В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые эксперты;
- руководители и сотрудники ООО «ПромСтандарт»

2.9. Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

3. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

3.1. 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 жалоб и апелляций.

3.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;

- рассмотрение апелляций связанных с основной деятельностью ОС, проведением работ по подтверждению соответствия;
- запрос у апеллянта и руководителей ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ОС;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции;
- проведение оценки представленных материалов;
- 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.

4. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.

4.1. В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью ОС апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям ОС.

4.2 Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно настоящим правилам. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

4.3. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым апеллянт не согласен.

4.4. Ответственный специалист за ведение журналов ОС регистрирует апелляцию в «Журнал регистрации входящей документации», в день поступления апелляции в ОС с присвоением ей регистрационного входящего номера. Затем заносит данные в «Журнал регистрации жалоб и апелляций» с последующей передачей председателю Комиссии по апелляциям ОС. Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

7.5. Состав комиссии определяется и утверждается согласно п.2 настоящей процедуры.

7.6. Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав

документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

7.7. После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- регистрацию обращения в «Журнал учета жалоб и апелляций со стороны заявителей и потребителей» установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии.

5. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

5.1. Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

5.2. Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

5.3. Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон.

5.4. 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.

5.5. При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

5.6. В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ОС.

5.7. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

5.8. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

6. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.

6.1. Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 5, данного документа.

6.2. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается руководителем ОС.

6.3. Решение по апелляции должно содержать:

- 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. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.

7.1. Решение по апелляции высылает апеллянту Ответственный специалист за ведение журналов, в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отpravку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся у Ответственного специалиста за ведение журналов ОС.

7.2. Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у Ответственного специалиста за ведение журналов ОС, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

7.3. Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апелланта, оно считается принятым.

7.4. При несогласии апелланта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

7.5. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

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.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ОС систематически проводятся: выдаваемых по результатам выполненных работ; анализ претензий и апелляций, поступивших ранее; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа; обучение персонала.

8. Ответственность

8.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом;
- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений.

8.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

8.3. Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у Ответственного специалиста за ведение журналов ОС в деле «Апелляции в ОС», в течение двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

8.4. Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены всеми руководителями ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС.

Форма соглашения

СОГЛАШЕНИЕ

Соглашение заключено между:

Председателем Комиссии по апелляциям ОС ООО «ПромСтандарт»

фамилия, имя, отчество

И _____

занимаемая должность

фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению ОС ООО «ПромСтандарт» войти в состав Комиссии по апелляции и строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ОС ООО «ПромСтандарт».

Председатель Комиссии

подпись

фамилия, инициалы

Дата «__» _____ 20__ г.

организация, должность члена Комиссии

подпись

фамилия, инициалы

Дата «__» _____ 20__ г.

Форма апелляции

**Председателю Комиссии по апелляциям
ОС ООО «ПромСтандарт»
ФИО**

1 Сведения о предъявителе апелляции:

ФИО _____

Организация _____

Место нахождения _____

Фактический адрес _____

Почтовый адрес _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

2 Объект апелляции

3 Суть апелляции

Дата возникновения _____

Описание претензии _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов

Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности.

ЗАЯВЛЕНИЕ

члена Комиссии по апелляции _____
Ф.И.О.

об отсутствии конфликта, интересов с организацией

наименование организации

Я, _____
фамилия, имя, отчество аудитора (эксперта)

заявляю, что в течение 3-х лет не имел, и не имею в настоящее время каких-либо взаимодействий с организацией

наименование организации

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах ОС ООО «ПромСтандарт»;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

дата

личная подпись

расшифровка подписи

Форма решения Комиссии по апелляции

РЕШЕНИЕ КОМИССИИ

Комиссия по апелляции _____

наименование

рассмотрела апелляцию № _____ дата « ____ » _____ 200__ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Руководитель
ОС ООО «ПромСтандарт»

_____ ФИО
подпись ФИО

Председатель
Комиссии по апелляции

подпись

инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляции

