ПРАВИЛА

рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации

АО «ЦНИИМФ»

25.01.2021г. г. Санкт-Петербург

Общие положения по рассмотрению жалоб (апелляций)

При возникновении спорных вопросов в случае несогласия Заявителя с результатами оценки соответствия или инспекционного контроля, решением об отказе в проведении сертификации продукции, работ и услуг Заявитель имеет право направить в Орган по сертификации жалобу, апелляцию.

Апелляция/жалоба к Органу по сертификации подается в письменном виде (письмом, факсом, электронным сообщением или вручается лично Руководителю Органа по сертификации) за подписью руководителя организации – Заявителя.

Апелляция/жалоба составляется в произвольной форме должна содержать:

- сведения о Заявителе, подавшем апелляцию или жалобу;
- наименование и адрес (для юридических лиц);
- фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес (для физических лиц);
- существо вопроса (описание конфликтной ситуации, участников конфликтной ситуации);
- требования Заявителя и основания, по которым он считает решение, принятое Органом по сертификации, не правильным (документы, связанные с существом жалобы/апелляции);
- предложения по разрешению конфликтной ситуации;
- другие сведения и данные по усмотрению Заявителя.

При необходимости ОС может потребовать от Заявителя представления дополнительных документов и информации, необходимых для принятия решения по возникшим вопросам.

Апелляция/жалоба регистрируется в ОС, в Журнале регистрации жалоб/апелляций (Приложение А к СТО ОС.004-2021 «Положение о Комитете по жалобам, апелляциям и Комиссии по обеспечению беспристрастности Органа по сертификации») и передается на рассмотрение Руководителю ОС, который анализирует содержание жалобы/апелляции и, если она имеет отношение к деятельности ОС, либо определяет лиц, ответственных за ее рассмотрение, сбор и проверку всей требуемой для принятия правомерного решения информации (насколько возможно), разработку ответных мер по апелляции/жалобе и подготовку соответствующего решения, либо своим приказом формирует состав Комитета

по рассмотрению жалобы, апелляции (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, п. 7.13.4).

Получение каждой жалобы и апелляции подтверждается Заявителю (письмом, факсом, электронным сообщением) (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, п. 7.13.3).

ОС рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения ОС), и дает письменный ответ на них Заявителю в течение десяти рабочих дней со дня их поступления[1] с указанием:

- информации о ее получении ОС;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы/апелляции.

Решение об удовлетворении жалобы или апелляции принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, п. 7.13.5).

В случае принятия по жалобе, апелляции положительного решения в пользу Заявителя Органом по сертификации разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия для устранения и предотвращения появления выявленных несоответствий в дальнейшей деятельности ОС. Контроль за выполнением корректирующих/предупреждающих действий осуществляется Руководителем Службы менеджмента качества ОС в соответствии с СТО ОС.008–2021 «Процедура: «Несоответствия. Корректирующие и предупреждающие действия».

Насколько возможно, ОС официально извещает лицо, подающее жалобу или апелляцию, о результате и окончании процесса рассмотрения (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, п. 7.13.7).

Орган по сертификации принимает любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, п. 7.13.8).

Работа с жалобами и апелляциями направлена на повышение удовлетворенности Заявителя/Заказчика деятельностью Органа по сертификации. Информация о получении жалоб/апелляций и результаты управления ими рассматриваются при проведении Анализа Системы менеджмента качества со стороны руководства ОС (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, п. 8.5.2 c, h).

Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги Заявителю/заказчику или

---

[1] Датой поступления жалобы считается дата регистрации жалобы/апелляции в Журнале регистрации жалоб/апелляций

работал с ним, не может использоваться органом по сертификации для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, п. 7.13.6).

Не подлежат выполнению входные данные, противоречащие рабочим процедурам Органа по сертификации или другим обязательным требованиям. Руководитель Органа по сертификации должен задокументировать обоснование такого решения и сохранить документ для его последующего анализа компетентным персоналом (в случае необходимости) (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, п. 5.2.3, часть 2).

Рассмотрение жалоб

При рассмотрении жалобы между ОС и Заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

При поступлении жалобы Орган по сертификации:

- проводит регистрацию обращения;
- устанавливает контактные лица и каналы связи для взаимодействия;
- анализирует содержание жалобы и определяет ответственных лиц;
- обеспечивает конфиденциальность при рассмотрении жалобы;
- собирает и проверяет всю требуемую информацию (насколько возможно) (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, п. 7.13.4);
- принимает квалифицированное и объективное решение;
- своевременно информирует Заявителя о принятом решении;
- ведет учет, хранение документов и рабочих материалов;
- анализирует результаты работы по жалобе.
- осуществляет разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб.

Руководитель ОС рассматривает поступившую жалобу и назначает ответственных за ее рассмотрение, сбор и проверку всей требуемой для принятия правомерного решения информации (насколько возможно), разработку мер по устранению жалобы, либо формирует состав Комитета для ее рассмотрения, принятие решения и определяет дату заседания.

Жалоба рассматривается и проводится анализ возникшей ситуации.

Состав документов, прилагаемых к жалобе, устанавливает Заявитель, в зависимости от существа спорной ситуации.

ОС рассматривает жалобы и дает письменный ответ на них Заявителю в течение десяти рабочих дней со дня поступления жалобы[2] с указанием:

- информации о ее получении ОС;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы.

Правила и сроки оформления решения по жалобе

Насколько возможно, ОС официально извещает лицо, подающее жалобу или апелляцию, о результате и окончании процесса рассмотрения (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, п. 7.13.7).

Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах, в течение 30 календарных дней и 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.

При несогласии с принятым решением, Заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС, согласно порядку рассмотрения апелляций или обратиться в вышестоящие инстанции, уведомив об этом ОС. При этом организация-заявитель должна соблюдать требования к конфиденциальности, относящиеся к заказчику работ по сертификации и Органу по сертификации согласно разделу 8 настоящего стандарта.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалобы.

Решение по жалобе высылается в срок не позднее трех дней после принятия решения по ней на адрес Заявителя в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или передается непосредственно представителю Заявителя под расписку. Копия решения по жалобе остается в Органе по

---

[2] Датой поступления жалобы считается дата регистрации жалобы/апелляции в Журнале регистрации жалоб/апелляций

сертификации и хранятся у секретаря Органа по сертификации в течение пяти лет, затем передается в архив.

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

Рассмотрение апелляций

Рассмотрение апелляции производится Комитетом, порядок формирования, обязанности и полномочия которого, включая сроки рассмотрения апелляций, приведены в разделах 5 и 6 СТО ОС.004-2021 «Положение о Комитете по жалобам, апелляциям и Комиссии по обеспечению беспристрастности Органа по сертификации».

Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения апелляции.

Результаты работы Комитета оформляются протоколом произвольной формы в двух экземплярах, который подписывается всеми согласными с принятым решением членами Комитета и утверждается ее председателем. Особые мнения несогласных с принятым решением оформляются письменно и прикладываются к протоколу.

Один экземпляр протокола в течение не позднее 3 рабочих дней с момента утверждения высылается организации-заявителю, а второй вместе с апелляцией хранится в Органе по сертификации.

Если организация-заявитель не согласна с решением Комитета, она может обратиться в вышестоящие инстанции, уведомив об этом Орган по сертификации. При этом организация-заявитель должна соблюдать требования к конфиденциальности, относящиеся к заказчику работ по сертификации и Органу по сертификации согласно разделу 8 СТО ОС.004-2021 «Положение о Комитете по жалобам, апелляциям и Комиссии по обеспечению беспристрастности Органа по сертификации»

Решение вышестоящей инстанции является окончательным.

Принятые по апелляции решения подлежат доведению до сведения всего персонала Органа по сертификации.

Материалы по апелляциям хранятся у секретаря Органа по сертификации в течение пяти лет, затем передаются в архив.