

# **Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации продукции**

## **1. Правила рассмотрения жалоб:**

### **Правила рассмотрения жалоб:**

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.

### **1. Общие положения**

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

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

1.3. Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в Орган по сертификации 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

Заявитель имеет право обратиться к руководителю ОС с жалобой в течение месяца, с того момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению Заявителя являются основанием для жалобы.

1.4. При рассмотрении жалоб ОС руководствуется настоящими правилами.

1.5. При рассмотрении жалобы между ОС и предъявляющим жалобу обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

1.6. Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляют специалисты ОС в соответствии с предметом жалобы. В рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы.

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

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

1.8. В случае несогласия с решением по жалобе, предъявляющий жалобу имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в ООО «Эксперт-Сертификация», или обратиться в вышестоящие инстанции.

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

## **2. Правила рассмотрения жалоб**

2.1. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС на имя Руководителя ОС по установленной настоящими правилами форме. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

2.2. Жалоба регистрируется в «Журнале учета жалоб и апелляций к ОС ООО «Эксперт-Сертификация» ответственным за ведение журналов с последующей передачей Руководителю ОС. Руководитель принимает жалобу и уведомляет подателя жалобы о ее приеме.

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. Жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленных в правовых и нормативных документах РФ или организационно-методических документах аккредитующего органа ОС не рассматривает.

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

2.5. Решение по жалобе оформляется заместителем руководителя ОС, в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней по форме установленной данными правилами и подписывается руководителем ОС.

2.6. 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;

2.7. Решение вступает в силу с момента получения его предъявляющим жалобу.

## **3. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

3.1. Согласно Правилам рассмотрения жалоб решение по жалобе оформляет заместитель руководителя ОС, он же организует направление в адрес предъявившего жалобу в письменном виде, 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).

3.2. Экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы и апелляции», согласно п.4.4 настоящих правил, с последующей сдачей в архив.

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

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

3.5. 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.

#### **4. Ответственность**

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.

4.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

4.3. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются ответственным за ведение журналов в «Журнале учета жалоб и апелляций к ОС ООО «Эксперт-Сертификация».

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

4.5. ОС ООО «Эксперт-Сертификация» 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.

**Форма жалобы**

**Руководителю  
ОС ООО «Эксперт-Сертификация»  
Ф.И.О.**

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

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

## Правила рассмотрения апелляций на решения, принятые ОС:

В правилах применяются термины, представленные в:

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

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

### 1. Общие положения

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

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

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.

1.4. Заявитель/держатель сертификата может подать апелляцию в Орган по сертификации 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.

1.5. При рассмотрении апелляции ОС руководствуется настоящими правилами.

1.6. При рассмотрении апелляции между ОС и предъявляющим апелляцию обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

1.7. 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.

1.8. Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке;

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

1.9. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям Краевский Александр Валерьевич. Председатель Комиссии назначается приказом Генерального директора сроком на три года.

1.10. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) устанавливает председатель Комиссии по апелляциям.

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

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

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

1.14. Ответственность за работу с поступающими апелляциями несет Генеральный директор.

## **2. Состав Комиссии по апелляциям**

2.1. 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.

2.2. Комиссию возглавляет председатель, согласно п.1.9. настоящих правил.

2.3. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) устанавливает председатель Комиссии по апелляциям.

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

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

2.6. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии.

2.7. Председатель Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и подавшего апелляцию.

2.8. В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в подтверждении соответствия или в инспекционном контроле продукции ОС ООО «Эксперт-Сертификация»;
- руководители и сотрудники ООО «Эксперт-Сертификация».

2.9. Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и сотрудники 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 апелляций.

### 3.2. 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 оформления 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.

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

4.1. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС на имя Председателя Комиссии по апелляциям.

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 регистрируются в «Журнале учета жалоб и апелляций к ОС ООО «Эксперт-Сертификация» ответственным за ведение журналов с последующей передачей Председателю Комиссии по апелляциям. Председатель Комиссии по апелляциям принимает апелляцию и уведомляет подателя апелляции о ее приеме.

4.4. Состав комиссии определяется председателем Комиссии по апелляциям и утверждается Генеральным директором ООО «Эксперт-Сертификация» в течение 5 рабочих дней после получения апелляции.

4.5. 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.

4.6. 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 20 рабочих дней со дня ее поступления в ОС.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

4.7. После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- регистрацию обращения в «Журнале учета жалоб и апелляций к ОС ООО «Эксперт-Сертификация» установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение членов Комиссии по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью Комиссии по апелляциям;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии.

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

4.9. 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.

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

4.11. Решение оформляется председателем Комиссии в двух экземплярах в течение 5 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения Д.

4.12. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается Генеральным директором ООО «Эксперт-Сертификация».

4.13. 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.

4.14. Решение вступает в силу с момента получения его подателем апелляции.

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

5.1. Согласно Правилам рассмотрения апелляций решение по апелляции оформляет председатель Комиссии, ответственный за ведение журналов организует направление в адрес подателя апелляции в письменном виде, 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).

5.2. Протокол и экземпляр решения, все документы и материалы по работе с апелляцией хранятся в деле «Жалобы и апелляции», согласно п.6.4. настоящих правил, с последующей сдачей в архив.

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

5.4. 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.

5.5. 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.

## **6. Ответственность**

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.

6.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно заявлениям о конфиденциальности и беспристрастности.

6.3. Информация о получении апелляций и результаты решения по итогам рассмотрения апелляций, фиксируются ответственным за ведение журналов в «Журнале учета жалоб и апелляций к ОС ООО «Эксперт-Сертификация».

6.4. Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся в деле «Жалобы и апелляции» в течение двух лет, затем сдаются в архив ОС.

6.5. ОС ООО «Эксперт-Сертификация» 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 зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.

### Форма апелляции

**Председателю Комиссии по апелляциям  
ОС ООО «Эксперт-Сертификация»  
Ф.И.О.**

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_