

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации

Термины и сокращения

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

Апелляция – Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта;

Уведомление о технической ошибке – письмо или заявление в свободной форме в орган по сертификации с указанием на наличие технической ошибки (опечатки) в документации по сертификации.

Примечание: Уведомление о технической ошибке не является апелляцией или жалобой, однако, по сути, являясь несоответствием рассматривается и корректируется в установленном порядке, в соответствии с руководящими документами СМК. Формирование и заседание апелляционной комиссии в данном случае не проводится.

Апеллянт – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию;

Форма апелляции (жалобы) – документ СМК ОС ООО «ИНТЕРСТАНДАРТ» инструктивного характера, содержащий определенную совокупность реквизитов, обязательных для заполнения апеллянтом.

Общие положения

Жалоба и апелляция применяются к разным процессам деятельности ОС и соответственно подлежат рассмотрению только в сфере тех процессов, к которым они применимы.

Требования, установленные п.п.7.13 ГОСТ ИСО /МЭК 17065-2012, необходимы для исполнения органом по сертификации ОС ООО «ИНТЕРСТАНДАРТ» и направлены на соблюдение следующих условий:

- при получении жалобы или апелляции следует подтвердить, имеет ли она отношение к деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность, и, если имеет, принять ее к рассмотрению.

- орган по сертификации должен подтвердить получение жалобы или апелляции.

- орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

Решение об удовлетворении жалобы или апелляции должно приниматься, анализироваться и утверждаться лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней.

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

ОС необходимо официально извещать лицо, подающее жалобу или апелляцию, о результате и окончании процесса ее рассмотрения любым доступным способом (почтовая переписка, электронная переписка и др.).

Орган по сертификации должен принимать любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции.

В соответствии с п.1-1 части 1 статьи 13 ФЗ № 412 «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» (с изменениями на 24.07.2023) органы по сертификации, аккредитованные в установленном порядке в национальной системе аккредитации обязаны рассматривать жалобы и обращения, относящиеся к их деятельности по оценке соответствия (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и

направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и давать ответы на них в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня их поступления

Правила рассмотрения жалоб.

Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в орган по сертификации при неудовлетворённости деятельностью органа по сертификации 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 об изменениях в процедурах сертификации;
- не предоставили решение органа по сертификации;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- и другое.

Жалоба подаётся в Орган по сертификации в письменном виде на имя руководителя ОС по почте и/или электронной почте в течение срока, не превышающего 30 календарных дней с момента наступления события.

Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляет руководитель ОС совместно со специалистами ОС в соответствии с предметом жалобы, при условии, что в рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы.

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 официальным письмом, с объяснением причины отказа.

Предъявитель подает жалобу любым из следующих способов: лично, по почте, на электронный адрес ОС, оформленную на имя руководителя ОС по установленной форме. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

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

Форма жалобы размещена на сайте ОС. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии. Руководитель органа по сертификации принимает жалобу, регистрирует ее в Журнале регистрации жалоб и апелляций и в течение 3 дней уведомляет подателя жалобы письмом или по электронной почте о приеме и регистрации жалобы.

В течение 3 дней после регистрации жалобы Руководитель органа по сертификации рассматривает жалобу, определяет, относится ли она к деятельности Органа по сертификации и если это так, рассматривает жалобу. При необходимости Руководитель ОС может запросить от подателя жалобы дополнительные документы, необходимые для решения спорных вопросов.

Руководитель ОС может привлечь к рассмотрению и принятию решения по жалобе специалистов по сертификации, не принимавших участия в проведении работ по данному объекту сертификации.

После рассмотрения документов, анализа жалобы, руководитель ОС принимает решение по жалобе и сообщает подателю жалобы о принятом решении в письменном виде

по почте или электронной почте.

Руководитель ОС имеет право отклонить жалобу, которая не относится к непосредственной деятельности органа по сертификации. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа в установленные сроки.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, направляется подателю жалобы по почте и/или по факсу (на электронный адрес) не позднее 10 рабочих дней с момента получения жалобы (ч.1 ст.13 ФЗ № 412).

Для обеспечения отсутствия конфликта интересов руководитель ОС не привлекает к анализу и мероприятиям по удовлетворению жалобы персонал, который оказывал консалтинговые услуги заявителю или работал с ним, в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или приёма на работу.

После удовлетворения жалобы в ОС проводятся корректирующие действия с целью устранения причин возникновения претензии со стороны заявителя. Результативность предпринятых корректирующих и предупреждающих действий проверяется в ходе внутреннего аудита СМК.

Руководитель ОС или его заместитель и менеджер по качеству проводят анализ причин возникновения жалоб (претензий) с целью определения необходимости внесения изменений в процедуры действующей системы менеджмента.

Орган по сертификации несёт ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для принятия решения по жалобе.

Решение Руководителя ОС по результатам рассмотрения жалобы является окончательным.

Правила рассмотрения апелляций

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 (планового или внепланового).

Апелляция подаётся в письменном виде на имя Председателя Комиссии по апелляциям по почте или по электронной почте в течение срока, не превышающего 30 календарных дней после принятого органом по сертификации решения. Форма апелляции приведена на сайте ОС ООО «ИНТЕРСТАНДАРТ». К апелляции могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

Поступившая апелляция регистрируется в Журнале регистрации жалоб и апелляций, и в течение 3 дней податель апелляции уведомляется о ее приёме и регистрации.

Для рассмотрения поданной апелляции Председатель Комиссии формирует состав Комиссии из независимых, в части рассматриваемых вопросов, квалифицированных экспертов.

В срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента получения, Комиссия по апелляциям рассматривает апелляцию, дает официальный ответ подателю апелляции. На заседание апелляционной комиссии может быть приглашён податель апелляции или его доверенное лицо. По результатам рассмотрения апелляции оформляется протокол заседания апелляционной комиссии и принимается решение, которое подписывается всеми членами Комиссии. Копия протокола направляется подателю апелляции по почте и/или по факсу (на электронный адрес), в течение 3 дней после проведения заседания апелляционной комиссии.

Деятельность органа по сертификации в отношении действий с апелляциями не должна носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к предьявителю

апелляции.

Ответственность за организацию рассмотрения апелляции и работу Комиссии по апелляциям несет Генеральный директор ООО «ИНТЕРСТАНДАРТ».

Апелляционная комиссия отвечает за объективность и обоснованность принятых ею решений и рекомендаций. Решение апелляционной комиссии является окончательным.

При положительном решении (удовлетворении апелляции) руководитель ОС или его заместитель и менеджер по качеству в соответствии с решением апелляционной комиссии разрабатывают необходимые корректирующие либо предупреждающие действия, включая актуализацию Руководства по качеству, процедур СМК и других документов органа по сертификации, создавших предпосылки для апелляций.

Предупреждающие действия включаются в план мероприятий по проведению предупреждающих действий.

Некорректно выполненные этапы работ при сертификации проводятся повторно без взимания с заявителя дополнительной оплаты.

Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при внутренних проверках СМК органа по сертификации.

Орган по сертификации несёт ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для принятия решения по апелляции.

Форма апелляции (жалобы)

Генеральному директору
ООО «ИНТЕРСТАНДАРТ»

И.А. Вилкову

1 Сведения о предъявителе апелляции (жалобы):

–

Организация

Адрес

Почтовый индекс, город

Страна

Номер телефона

Электронная почта

Кто действует от имени предъявителя апелляции (жалобы) (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2 Объект апелляции (жалобы)

- деятельность ОСП

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть апелляции (жалобы)

Дата возникновения

Описание претензии

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов
