

## Порядок рассмотрения жалоб и апелляций в Системе добровольной сертификации продукции СДСП «КАЧЕСТВО»

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 необходимые 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 официальной 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 21.11.2022 N 453-ФЗ) 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

### Порядок рассмотрения жалоб.

Заявитель/держатель сертификата (представитель объекта оценки соответствия) 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 любым доступным способом (лично, по почте или по электронной почте) на имя генерального директора ООО «ИНТЕРСТАНДАРТ» в течение срока, не превышающего 30 календарных дней с момента наступления события.

Жалоба регистрируется в журнале Журнал регистрации жалоб и апелляций и передается Руководителю ОС.

В течение 3-х (трех) 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.

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.

## Порядок рассмотрения апелляций

Заявитель/держатель сертификата (представитель объекта оценки соответствия) может подать апелляцию в орган по сертификации 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 (планового или внепланового).

Апелляция подаётся в письменном виде на имя Генерального директора ООО «ИНТЕРСТАНДАРТ» любым доступным способом (лично, по почте или по электронной

почте) в течение срока, не превышающего 30 календарных дней после принятого органом по сертификации решения.

К апелляции могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

Поступившая апелляция, регистрируется в журнале Журнал регистрации жалоб и апелляций и в течение 3-х дней менеджер по качеству уведомляет подателя апелляции письмом, по электронной почте или другим доступным способом о ее приеме и регистрации.

Одновременно с регистрацией, генеральным директором ООО «ИНТЕРСТАНДАРТ» назначается Председатель комиссии по апелляциям.

Для рассмотрения поданной апелляции Председатель Комиссии формирует состав Комиссии из независимых, в части рассматриваемых вопросов, квалифицированных экспертов и/или сотрудников ООО «ИНТЕРСТАНДАРТ», путем подписания с каждым членом Соглашений на участие.

В срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента получения, Комиссия по апелляциям рассматривает апелляцию и дает официальный ответ подателю апелляции. На заседание апелляционной комиссии может быть приглашен податель апелляции или его доверенное лицо. По результатам рассмотрения апелляции оформляется протокол заседания апелляционной комиссии и принимается Решение, которое подписывается всеми членами Комиссии.

Копия Решения направляется подателю апелляции любым доступным способом (лично, по почте или на электронный адрес), в течение 3х 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 предъявителю 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 разрабатывает необходимые корректирующие либо предупреждающие действия по устранению причин, создавших предпосылки для апелляций.

Орган по сертификации несет 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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_