

## Порядок рассмотрения жалоб и апелляций на решения ОС:

### Предназначение

- Процедура разработана в соответствии с требованиями: критериев аккредитации «Критерии аккредитации, перечни документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечень документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации», утвержденные приказом Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 326; ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».
- В процедуре описаны политика и процедуры по урегулированию претензий заявителей или других сторон.
- Процедура предназначена для устранения нарушений, явившихся основанием для обращения заявителей.

### Область применения и ответственность.

- Настоящая документированная процедура распространяется весь орган по сертификации продукции, услуг.
- Данная процедура является обязательной для всех работников ОС.
- Контроль за соблюдением и выполнением требований данной процедуры возлагается на Руководителя ОС, зам.руководителя ОС и ответственного по качеству.

### Сокращения

- АНО – Автономная некоммерческая организация;
- ТПП РФ – Торгово-промышленная палата Российской Федерации;
- ОС – орган по сертификации;
- ОК – ответственный по качеству;
- СМК – система менеджмента качества.

### Общие положения

- Работа с апелляциями и жалобами способствует повышению удовлетворенности заявителя (далее по тексту – потребителя).

- Настоящая процедура устанавливает основные требования к рассмотрению жалоб, претензий и апелляций заказчика на действия работников ОС, а также по вопросам проведения работ по подтверждению и оценки соответствия продукции.
- Работа с апелляциями и жалобами повышает способность организации последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов предъявляющего претензию и организации.
- Деятельность по подаче, исследованию и принятию решений по апелляциям не носит дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции/жалобы.
- Орган по сертификации избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию.
- В процессе работы с апелляциями и жалобами ОС соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых потребитель избегает оформления претензий из опасения, что раскрытие подробностей претензии может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.
- Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с апелляциями и жалобами, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворённости потребителей и конкурентоспособности организации.
- Обратная связь с заявителями ОС осуществляется при помощи анкеты удовлетворенности и опросного листа заявителя РГ5.6/01-ПР5.6/01.
- ОС беспристрастно и оперативно рассматривает жалобы, претензии и апелляции заказчиков и принимает мотивированное решение.

### **Порядок подачи и регистрации апелляций, жалоб**

- Руководитель ОС совместно с ответственным по качеству разрабатывает и обеспечивает выполнение правил по рассмотрению и реагированию на претензии со стороны заказчиков к качеству проведённых испытаний.
- Жалобы, претензии и апелляции по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах РФ или организационно-методических документах аккредитующего органа, ОС не рассматривает.
- Заявитель, предъявивший претензию к качеству проведённых работ по подтверждению соответствию, обслуживанию или поведению сотрудника ОС, может обратиться к руководителю ОС и/или зам.руководителю ОС с претензией.

ОС предусматривает рассмотрение апелляций и жалоб по следующим вопросам:

- отказ в сертификации продукции, приостановление или отмена действия сертификата соответствия;
- нарушение работником ОС регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах;
- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между третьей стороной, держателем сертификата и работниками ОС;

- жалобы на сертифицированного заявителя от потребителей и/или надзорных органов.

В случае поступления жалобы на сертифицированного заявителя от потребителей и/или надзорных органов, ОС в двухдневный срок уведомляет о ней сертифицированного заявителя и принимает действия по ее рассмотрению.

Претензия заявителя на услуги ОС должна содержать обоснование причин возражений заявителя в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

Претензия может быть составлена в организации-заявителя в свободной форме и направлена в ОС на его почтовый адрес, на электронный адрес, или вручена руководителю ОС или зам.руководителю ОС лично под роспись.

Апелляция (претензия) должна быть подана в письменном виде не позднее месяца со дня получения заявителем результатов услуг.

К апелляции заявитель должен приложить документы (подлинники или заверенные нотариально копии), необходимые для рассмотрения существа вопроса и принятия решений комиссией.

Полученная претензия регистрируется, ей присваивается особый идентификационный код в журнале регистрации апелляций, жалоб (РГ7.2/01-ПР7.2/01).

О регистрации претензии информируется заявитель, подавший ее (например, по почте, телефону или электронной почте).

### **Порядок рассмотрения жалоб и апелляций.**

Полученная претензия немедленно направляется руководителю ОС и/или зам.руководителю ОС для:

- изучения её содержания,
- принятия обоснованности подачи претензии,
- передачи материалов ответственному по качеству,
- установления срока ее рассмотрения.

Сроки рассмотрения апелляции/жалобы составляют не более 30 дней со дня подачи.

Рассмотрение и принятие решений по апелляциям, жалобам и разногласиям осуществляет Апелляционная комиссия, создаваемая приказом по ОС. Апелляционная комиссия создается специально для рассмотрения каждой официальной апелляции и регистрируется у секретаря.

Гарантией непредвзятости процесса рассмотрения апелляции в ОС является назначение председателем апелляционной комиссии должностного лица, на деятельность которого не

распространяется содержание претензии Заказчика. Таким лицом может быть руководитель ОС, его заместитель.

Члены Апелляционной комиссии назначаются руководителем ОС для каждого случая рассмотрения апелляции заявителя или держателя сертификата. При этом податель апелляции/жалобы имеет право выдвигать претензии по составу Апелляционной комиссии.

Решения принимаются простым большинством голосов членов комиссии по апелляциям путем открытого голосования. Председатель комиссии принимает участие в голосовании на общих основаниях. Приглашенные работники решающего голоса не имеют, им делегируется право совещательного голоса

### **Порядок формирования и направления ответа по итогам рассмотрения претензии.**

Решение Апелляционной комиссии может содержать:

- при полном или частичном удовлетворении претензии - срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении претензии - причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости, перечень и выписки из документов, подтверждающих обоснованность решения.
- документальное оформление окончательного решения, принимаемого руководителем ОС и/или зам.руководителем ОС.

Заявитель информируется о принятом решении сотрудником ОС с заявителем по телефону и официальным путём - почтовыми отправлениями документов.

Решение по претензии направляется ответственным в письменном виде с применением средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или лично под расписку. По просьбе заявителя после рассмотрения его претензии сотрудник ОС может вернуть ему подлинники представленных документов (в ОС остаются заверенные копии), а также 2-й экземпляр решения.

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по претензии, руководитель ОС и/или зам.руководителя официальным письмом информирует об этом заявителя.

Если решение не удовлетворяет заявителя, он должен письменно сообщить об этом в ОС, и её руководитель выносит рассмотрение претензии на Апелляционную комиссию.

Председатель Апелляционной комиссии имеет право запросить и у руководителя ОС и/или зам.руководителя ОС, и у заявителя дополнительные сведения по рассматриваемому вопросу.

В случае решения апелляционной комиссии в пользу заявителя, руководитель ОС:

- принимает меры по организации повторных работ по подтверждению соответствия за счёт ОС;
- инициирует процедуру поиска причин поступления претензии, разработки, выполнения и оценки результативности корректирующих мероприятий.

В случае недовлетворенности принятым Апелляционной комиссией решением заявитель вправе обратиться в суд.

Материалы по апелляциям, жалобам и разногласиям, по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим действиям и оценке их результативности хранятся в ОС в течение 5-ти лет после окончания срока действия сертификата соответствия соответствующей организации.