**Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации продукции ООО «Международный Сертификационный Альянс**

## Обращение с жалобами, обращениями

## Общие положения

Юридическое лицо и/или физическое лицо, в т.ч. зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, а также сообщества (ассоциации, общественные организации) юридических и/или физических лиц, иные организации и учреждения, в т.ч. Росаккредитация и/или органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований ТР Союза, ТР России и стандартов, имеют право направлять в ОС для рассмотрения жалобы и обращения, относящиеся к деятельности по оценке (подтверждению) соответствия ОС (в том числе поступившие в Росаккредитацию и направленные для рассмотрения в ОС).

Заявителем жалобы, обращения может быть любая организация или лицо-участник процесса оценки (подтверждения) соответствия продукции, или лицо, заинтересованное в оценке (подтверждении) соответствия продукции, право которой или иных лиц, по её мнению, нарушено. В т.ч. заявителем жалобы, обращения может быть Росаккредитация.

При рассмотрении жалобы, обращения обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и соблюдение конфиденциальности в отношении личности заявителя и предмета его жалобы, обращения.

Ответственность за обращение с поступившими жалобами, обращениями возложена на руководителя ОС. Руководитель ОС отвечает за сбор и сопоставление всей информации для проверки сведений и оснований, указанных в жалобе, обращении. Если документов недостаточно, руководитель ОС сообщает письменно об этом заявителю.

В рассмотрении жалобы, обращения не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы, обращения.

Рассмотрению не подлежат жалобы, обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если решение по этой жалобе, обращению ранее уже было принято.

Результатом работы комиссии по рассмотрению жалобы, обращения является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

Если заявитель не согласен с решением по жалобе, обращению, он имеет право обжаловать его, подав апелляцию в комиссию по апелляциям при ООО «Международный Сертификационный Альянс».

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС систематически проводятся: анализ жалоб, обращений, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

Информация о получении жалобы, обращения и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС.

Рассмотрение жалоб, обращений осуществляется бесплатно.

## Процесс управления жалобами, обращениям

## Подача жалобы, обращения

Жалоба, обращение подаётся по почте, на электронный адрес ООО «Международный Сертификационный Альянс» или нарочно в письменном виде.

Жалоба, обращение должны быть оформлены согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 1 к настоящим Правилам. В жалобе, обращении должны быть указаны причины разногласия, приведены соответствующие документы и т.д. Допустимо также оформлять жалобу, обращение в свободной письменной форме.

## Прием и регистрация жалобы, обращения

Жалоба, обращение, поступившие в ОС, подлежит регистрации в течение 1-го рабочего дня с момента ее получения.

Руководитель ОС проводит анализ жалобы на предмет ее принадлежности к деятельности органа по сертификации. По результатам анализа жалобы, обращения руководитель ОС подтверждает либо не подтверждает ее отношение к деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность. В случае если жалоба, обращение имеет отношение к деятельности органа по сертификации, то она принимается к рассмотрению и передается Менеджеру по качеству с целью регистрации жалобы, обращения в ОС и сбора необходимой информации.

Менеджер по качеству ОС должен установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия и проинформировать заявителя жалобы, обращения о ее получении.

Получение каждой жалобы, обращения подтверждается отправителю не позднее 5-го рабочего дня со дня её получения (по почте, телефону или по электронной
почте).

В случае, если руководителем органа по сертификации не подтверждается отношение жалобы, обращения к деятельности органа по сертификации, то такая жалоба, обращение не принимается к рассмотрению органом по сертификации, о чем информируется лицо, направившее жалобу, обращение.

Все жалобы, обращения различного характера к деятельности органа по сертификации подлежат тщательному рассмотрению.

Жалобы, разногласия и обращения по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах органа по аккредитации, орган по сертификации не рассматривает.

## Правила рассмотрения жалобы, обращения

Руководитель ОС совместно с Менеджером по качеству ОС рассматривают жалобу, обращение, при необходимости привлекаются иные лица из числа непричастных к предмету жалобы, обращения. Руководитель ОС и Менеджер по качеству ОС проводят анализ возникшей ситуации в течение 5-и рабочих дней со дня регистрации жалобы, обращения.

Состав документов, прилагаемых к жалобе, обращению, определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

ОС может запросить у заявителя дополнительные документы, необходимые для принятия решения по спорным вопросам.

Причинами жалоб, обращений, как правило, могут быть:

* несоответствия, допущенные при выполнении работ или оформлении документа;
* неактуальность нормативных документов;
* неадекватность управления работой или процессом;
* невыполнение требований, регламентирующих деятельность ОС;
* прочие причины.

Поступившая жалоба, обращение должна быть проанализирована Руководителем ОС и Менеджером по качеству ОС. При этом определяется:

* относится ли жалоба, обращение к деятельности ОС;
* есть ли необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения эффективных корректирующих действий по жалобе, обращению (например, жалоба, обращение поступила в ОС, а эффективные действия по ней могут быть разработаны или внедрены только при участии Росаккредитации).

Зарегистрированная жалоба, обращение анализируется с целью:

* определения действительно ли жалоба, обращение является следствием недостатков в работе ОС;
* установления причины появления жалобы, обращения;
* разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Анализ проводится на основе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе.

При анализе жалобы, обращения необходимо рассматривать:

* причину появления жалобы, обращения;
* взаимосвязанные функции/процессы, касающиеся жалобы, обращения;
* финансовые расходы, необходимые для управления жалобой, обращением;
* подготовку персонала.

##

## Правила и сроки оформления решения по жалобе, обращению

Решение по жалобе, обращению оформляется Менеджером по качеству ОС в 2-х экземплярах не позднее 10-и рабочих дней со дня получения жалобы, обращения в ООО «Международный Сертификационный Альянс» и, как следствие, в ОС.

В результате анализа жалобы, обращения может быть принято решение о:

* удовлетворении жалобы, обращения полностью;
* удовлетворении жалобы, обращения частично;
* отказе в удовлетворении жалобы, обращения.

Критерием для принятия решения является правомочность жалобы, обращения в отношении требований, предъявляемых к соответствующей работе или документу.

## Порядок направления ответа по итогам рассмотрения жалобы, обращения

Один экземпляр решения по жалобе, обращению Менеджер по качеству ОС передает Делопроизводителю ОС.

Делопроизводителю ОС регистрирует решение по жалобе, обращению в «Журнале учета исходящих документов» и в то же день, что было оформлено и зарегистрировано решение по жалобе, обращению, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксацию факта отправки, передает его заявителю (представителю заявителя) жалобы, обращения.

Если на решение по жалобе, обращению в течение месяца с момента его отправления заявителю не поступило возражений, оно считается принятым.

**Ответственность**

Работники несут ответственность за:

* объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
* соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы, обращения;
* хранение до документов и материалов.

Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям работников ОС и ООО «Международный Сертификационный Альянс», взаимодействующих с ОС.

## Обращение с апелляциями

## Общие положения

Основным правилом рассмотрения апелляций в ОС является соблюдение принципов объективности и беспристрастности при принятии решения.

Апеллянтом может быть любая организация или лицо - участник процесса оценки (подтверждения) соответствия продукции, заинтересованное в результатах оценки (подтверждения) соответствия продукции, права которого, по его мнению, нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию с запросом о пересмотре решения по жалобе, обращению, принятого ОС по результатам выполнения работ (оказания услуг) по оценке (подтверждению) соответствия продукции.

Рассмотрение апелляций осуществляет комиссия по апелляциям. Комиссия функционирует:

* при поступлении апелляций;
* в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, назначенный приказом Генерального директора ООО «Международный Сертификационный Альянс».

Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии. Для работы в Комиссии могут быть привлечены специалисты сторонних организаций, обладающие знаниями в области рассматриваемого вопроса.

 Результатом работы Комиссии является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

В случае несогласия с решением Комиссии по апелляции, апеллянт имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

## Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

Основной функцией Комиссии является:

* разрешение спорных вопросов, связанных с деятельностью ОС, в связи с несогласием апеллянта с решением, принятым ОС в отношении этого объекта.

В обязанности Комиссии входит:

* рассмотрение апелляций, связанных с деятельностью ОС;
* запрос у апеллянта и работников ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
* заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и работников ОС;
* принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
* проведение оценки представленных материалов;
* обеспечение конфиденциальности информации, получаемой в результате работы Комиссии;
* обеспечение объективности принимаемых решений;
* обеспечение отсутствия дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
* принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
* обеспечение своевременного оформления результатов работы Комиссии и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
* рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
* направление своих представителей для участия в рассмотрении апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции.

## Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций

В случае возникновения разногласий по вопросам, связанным с деятельностью ОС, апеллянт по спорным вопросам имеет право обратиться с апелляцией на имя Генерального директора ООО «Международный Сертификационный Альянс».

Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в порядке, установленном настоящими правилами (Приложение 2). В апелляции должны быть указаны: причины возникновения спора, обоснование несогласия с вынесенным решением, приведены соответствующие документы и т.д.

Апелляция подается по почте, факсу, на электронный адрес ООО «Международный Сертификационный Альянс» или нарочно в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после вынесения решения, с которым апеллянт не согласен.

Регистрацию апелляции в «Журнале учета входящих документов» осуществляет Делопроизводитель ОС. Делопроизводитель ОС передаёт апелляцию Генеральному директору ООО «Международный Сертификационный Альянс».

Генеральный директор ООО «Международный Сертификационный Альянс» ставит свою подпись на апелляцию и передает ее председателю Комиссии по апелляциям, или иному уполномоченному лицу в случае его отсутствия.

Получение каждой апелляции подтверждается апеллянту не позднее 5-го рабочего дня со дня ее получения (по почте, телефону или по электронной почте) с обязательной фиксацией времени и способа такого подтверждения.

Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия объективного решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к апелляции, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

* регистрацию обращения в Журнале регистрации жалоб, обращений и апелляций, назначение лиц, ответственных за взаимодействие с заявителем, способ и порядок взаимодействия с ним;
* анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
* выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
* надзор за деятельностью ответственных исполнителей;
* анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
* информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
* конфиденциальность при рассмотрении апелляции;
* учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
* разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

## Правила и сроки рассмотрения апелляций

Общий срок рассмотрения апелляции с момента ее регистрации составляет 10 рабочих дней.

Комиссия должна быть организована в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию.

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 отмечен в протоколе заседания.

При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств по предмету спора.

В состав Комиссии не могут быть включены работники, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

## Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям

Срок рассмотрения и оформления решения по апелляции составляет 10 рабочих дней со дня регистрации апелляции.

Решение по апелляции должно содержать:

* при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
* перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
* при полном или частичном удовлетворении апелляции - срок и способ ее удовлетворения;
* при наличии у кого-либо из членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

## Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту

Один экземпляр решения по апелляции Менеджер по качеству ОС передает Делопроизводителю ОС ООО «Международный Сертификационный Альянс».

Делопроизводитель ОС ООО «Международный Сертификационный Альянс» регистрирует решение по апелляции в «Журнале учета исходящих документов» и в тот же день, что было оформлено и зарегистрировано решение по апелляции, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксацию факта отправки, передает его апеллянту (представителю апеллянта).

Все документы и материалы работы Комиссии передаются председателем Комиссии Менеджеру по качеству ОС и хранятся у него в течение двух лет с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

Если на решение по апелляции в течение месяца с момента его отправления не поступило возражение от апеллянта, оно считается принятым.

Решение Комиссии для Руководителя ОС является обязательным.

В случае подтверждения информации, указанной в апелляции, о несоответствии деятельности ОС установленным требованиям, ОС предпринимаются необходимые действия по устранению выявленных несоответствий и в случае необходимости разрабатываются и реализуются корректирующие действия по устранению причин из возникновения, о чем также письменно информируется апеллянт.

## Ответственность

Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, в том числе изложенной апеллянтом.

Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников или текстами заключенных соглашений.

По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

Выявленные несоответствия в работе должны быть устранены в соответствии с положениями документов СМК, действующих в ОС.

## Приложение 1

## Рекомендуемая форма для предъявления жалобы, обращения

Генеральному директору

ООО «Международный Сертификационный Альянс»

И.О.Фамилия

**1 Сведения о заявителе жалобы, обращения**

Имя/Организация

Адрес

Почтовый индекс, город

Страна

Номер телефона

Номер факса

Электронная почта

Кто действует от имени заявителя жалобы, обращения (при необходимости)

Контактное лицо (при отличии от указанного выше)

**2 Суть проблемы**

Дата возникновения

Описание

3 Необходимые меры

Да Нет

4 Дата, подпись

Дата Подпись

1. Приложение

Перечень прилагаемых документов:

## Приложение 2

## Рекомендуемая форма для предъявления апелляции

Генеральному директору

ООО «Международный Сертификационный Альянс»

И.О.Фамилия

**1 Сведения о заявителе апелляции**

Имя/Организация

Адрес

Почтовый индекс, город

Страна

Номер телефона

Номер факса

Электронная почта

Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)

Контактное лицо (при отличии от указанного выше)

**2 Суть апелляции**

Дата возникновения предмета апелляции

Описание

**3 Дата, подпись**

Дата Подпись

**4 Приложение**

Перечень прилагаемых документов: