

Подготовлено на основе ПЛ 2.П.011.01
«Положение об апелляционном совете» от
09.10.2017 с учетом изменения № 1 от
31.12.2020 и изменения № 2 от 13.09.2023

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

Заказчик или заинтересованные стороны имеет право подать апелляцию, претензию или жалобу в ОС СМ при своем несогласии с решением ОС СМ, при нарушениях процедур сертификации и инспекционного контроля СМ службами или отдельными сотрудниками ОС СМ.

ОС СМ «Ростест-Москва» периодически, по мере поступления, рассматривает полученные жалобы (претензии) заказчика или заинтересованных сторон в соответствии с СТП 2.П.200.10 «Порядок работы с претензиями и обращениями граждан и организаций», а апелляции в соответствии с ПЛ 2.П.011.01 «Положение об апелляционном совете»

Персональный состав Апелляционного совета утверждается приказом генерального директора АО «РОСТЕСТ». Состав Совета уточняется при рассмотрении конкретных апелляций с целью обеспечения того, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не участвовали в соответствующих сертификациях, инспекционных контролях и не принимали решений по ним.

Апелляции, претензии и жалобы могут быть получены различными способами (по почте, по факсу, в виде электронного сообщения, вручена лично и т.д.)

Поступившие апелляции, претензии или жалобы регистрируется в журнале «Регистрация входящей корреспонденции» в соответствии с процедурой управления регистрационной документацией и направляются на рассмотрение Руководителю ОС СМ, который подтверждает получение жалобы предъявителю. Подтверждение может быть передано по почте, телефону или электронной почте.

При получении апелляции, претензии или жалобы Руководитель ОС СМ проводит ее первоначальную оценку, с целью определения:

- относится ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС СМ несет ответственность или к сертифицированному заказчику;
- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению претензии;
- конкретных шагов по работе с жалобой.

После оценивания Руководитель ОС СМ ставит на жалобу резолюцию, которая должна содержать:

- перечень лиц, ответственных за расследование жалобы (необходимо учитывать, что анализ и расследование жалобы должно проводиться лицом(ами), не имевшим(ими) отношение к предмету жалобы);
- мероприятий по ее расследованию (при необходимости);
- требуемых средств для решения (при необходимости).

Жалоба или апелляция с резолюцией передается исполнителю для дальнейшего расследования и оценки, о чем делается соответствующая запись «Журнале регистрации и учета апелляций, претензий и жалоб».

В журнале делается запись о передаче жалобы/апелляции в Комиссию по апелляциям, если она относится к деятельности ОС СМ или запись о передаче жалобы/претензии заказчику о принятых им мерах, если жалоба/претензия относится к сертифицированному заказчику.

В случае, если жалоба относится к сертифицированному заказчику, то при её исследовании внимание уделяется результативности сертифицированной СМ.

ОС СМ подтверждает получение жалобы или апелляции предъявителю в течение 3 дней и запрашивает у предъявителя, при необходимости, дополнительную информацию.

Порядок рассмотрения апелляции

Подготовкой апелляций к рассмотрению на заседании Апелляционного совета. Совет возглавляет председатель Совета.

Совет состоит из председателя, его заместителя, секретаря и членов Совета.

Совет выполняет следующие функции:

- регистрацию поступающих апелляций;
 - рассмотрение апелляций и принятие по ним решений;
 - доведение решений до заинтересованных сторон;
 - ведение документации по всем вопросам своей деятельности;
 - подготовку отчетов для руководства Регионального органа.
- К компетенции Совета относится рассмотрение апелляций на решения, принятые в процессе сертификации и инспекционного контроля органами по сертификации Регионального органа.

Совет рассматривает апелляции, поданные в письменном виде и содержащие:

- сведения о заявителе, подавшем апелляцию;
 - наименование и адрес (для юридических лиц);
 - фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес (для физических лиц);
 - требования заявителя и основания, по которым он считает решение, принятое органом по сертификации, не правильным.
- Апелляция подписывается заявителем (для юридических лиц руководителем или его представителем на основании надлежаще оформленной доверенности).
- Рассмотрение проводится в присутствии заявителя или его представителя и представителя органа по сертификации, а также, при необходимости, других привлеченных лиц.

Дату и время проведения заседания Совета устанавливает председатель.

Решения принимаются простым большинством голосов членов Совета.

В случае своего несогласия с решением Апелляционного совета, заявитель или держатель Сертификата имеет право обратиться в Комиссию по апелляциям Росаккредитации и/или судебные инстанции Российской Федерации.

Для обжалования решения Апелляционного совета по вопросам сертификации систем менеджмента по схемам ИЕСQ в соответствии с пунктом 4.4.2 f) ИЕСQ 02 заявители могут направлять апелляции в РК ИЕСQ или САВ ИЕС.

Порядок рассмотрения претензии

Претензии к отдельным службам ОС анализируются заместителем руководителя ОС и руководителями служб, в чей адрес поступила претензия.

Заместитель руководителя ОС СМ или руководитель службы ОС СМ, получивший для рассмотрения претензию, готовит письменное объяснение возникших несоответствий и, после согласования и утверждения Руководителем ОС СМ, передает его для регистрации специалисту отдела управления документацией.

Жалобы на отдельных сотрудников ОС СМ или аудиторов и аудиторские группы рассматриваются Руководителем ОС СМ или его заместителем. После анализа жалобы и причин, побудивших ее, Руководителем ОС СМ принимает административные меры по отношению к конкретному сотруднику, аудитору или аудиторской группе и/или корректирующие действия по устранению вызвавших их причин.

Принятые решения регистрируются в соответствующем Журнале и доводятся до сведения апелланта в письменном виде.

Грубые нарушения процедур сертификации, инспекционного контроля и проверки систем менеджмента со стороны отдельных аудиторов или аудиторских групп могут быть рассмотрены на заседании Комитета по обеспечению беспристрастности в соответствии с установленным положением.

При получении жалобы или рекламации на продукцию сертифицированной организации от заинтересованных сторон ОС СМ назначает внеплановый ИК в соответствии с договором между ОС СМ и держателем сертификата (сертифицированным заказчиком), в случае обоснованности жалобы.

ОС СМ проводит внеплановый ИК в соответствии с установленным порядком проведения работ по сертификации, инспекционному контролю и ресертификации систем менеджмента.

По результатам ИК ОС СМ принимает решение о статусе сертификата.

Реализация принятых мер и контроль за их выполнением

Принятые меры по апелляциям, претензиям и жалобам, ответственный за их выполнение и сроки устранения регистрируются руководителем Отдела по управлению документацией в соответствующих Журналах.

ОС СМ официально уведомляет предъявителя жалобы, апелляции, претензии об окончании процесса её рассмотрения и сообщает ему результаты и принятое решение. Уведомление оформляется в письменном виде в произвольной форме в виде ответа на апелляцию, претензию или жалобу. После подписания Руководителем ОС письморегируется в Журнале исходящей корреспонденции ОС и направляется предъявителю апелляции, претензии или жалобы.

Контроль за выполнением принятых мер в установленные сроки возлагается на Руководителя ОС СМ.

ОС СМ совместно с сертифицированным заказчиком и предъявителем апелляции, претензии и жалобы определяют необходимость и степень разглашения предмета жалобы и принятых решений. Принятое решение фиксируется в журнале регистрации.