

4. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ.

4.1. Общие положения.

4.1.1. Для разрешения разногласий, в т.ч. конфликтов интересов, между участниками сертификации продукции (услуг), в начале текущего года Приказом Директором ООО «Брянский ЦСМ» создаётся Комиссия по апелляциям и жалобам (далее Комиссия).

4.1.2. Комиссия осуществляет свою деятельность в рамках полномочий, изложенных в «Положении о Комиссии по апелляциям и жалобам».

4.1.3. Комиссия возглавляется Председателем Комиссии.

В состав Комиссии на постоянной основе могут входить представители независимых организаций, а также могут включаться представители заинтересованных организаций, в т.ч. предприятий - изготовителей, предприятий - потребителей и других, по согласованию. К работе в Комиссии привлекаются эксперты и специалисты соответствующих, рассматриваемых Комиссией вопросах в областях знаний.

Состав Комиссии периодически (один раз в год) пересматривается.

4.1.4. Деятельность Комиссии осуществляется в соответствии с настоящим РД и приказом директора по созыву комиссии для рассмотрения конкретной жалобы.

4.1.5. Комиссия созывается по приказу директора в случае получения жалобы/апелляции:

- некорректных действий (поведения) должностных лиц и сотрудников ОСПУ;
- отказа в выдаче сертификата и регистрации декларации о соответствии продукции ОСПУ;
- отказа в подтверждении действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля ОСПУ за сертифицированной продукцией (услугой), если это предусмотрено схемой сертификации;
- нарушения процедур проведения оценки (подтверждения) соответствия продукции и услуг ОСПУ;
- нарушения беспристрастности;
- возникновения разногласий при выполнении договорных обязательств ООО «Брянский ЦСМ»;
- жалобы на сертифицированную продукцию (услуги);
- жалоб, связанных с личной заинтересованностью сотрудника ОСПУ, которые привели или могут привести к конфликту интересов.

4.1.6. Деятельность ОСПУ по подаче, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями или жалобами, должна быть задокументирована и не должна носить какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителям апелляций или жалоб.

4.1.7. При получении жалобы или апелляции ОСПУ должен удостовериться, что они имеют отношение к деятельности ОСПУ, за которую он несет ответственность, и если имеет, принять ее к рассмотрению.

4.1.8. Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов:

- персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним, не может использоваться ОСПУ для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма;
- персонал, который участвовал в соответствующих аудитах и не принимал решения по сертификации, не может быть вовлечен ОСПУ в процесс рассмотрения апелляций или жалоб.

4.1.9. К данному процессу должны применяться требования конфиденциальности и беспристрастности в части, относящейся к предъявителю апелляции или жалобы или их предмету.

4.1.10. ОСПУ несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрений апелляций или жалоб.

4.1.11. ОСПУ должен обеспечить, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

4.2. Правила рассмотрения жалоб.

4.2.1. Общие положения.

4.2.1.1. Работами, проводимыми Комиссией являются:

- рассмотрение жалоб и разногласий, представленных в ООО «Брянский ЦСМ», с принятием решений по вопросам нарушений регламентированных процедур;
- рассмотрение претензий по результатам проверок, доведение решения до заинтересованных сторон;
- рассмотрение жалоб, связанных с личной заинтересованностью сотрудника ОСПУ, которые привели или могут привести к конфликту интересов;
- разрешение спорных вопросов в связи с аннулированием результатов оценки и подтверждения соответствия;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и по результатам работы Совета по обеспечению беспристрастности;
- участие в рассмотрении апелляций, в случае их передачи в Росаккредитацию;
- осуществление соответствующих корректирующих и предупреждающих действий;
- документальное оформление принятых мер и оценка их эффективности.

4.2.1.2. При поступлении жалобы ОСПУ проводит:

- регистрацию обращения, согласно правилам в установленном порядке;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц;
- конфиденциальность при рассмотрении жалобы;
- принятие объективного решения;
- своевременное информирование заявителя о принятом решении;
- учет, хранение документов и рабочих материалов;
- анализ результатов работы по жалобе;
- разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

4.2.2. Правила приёма и регистрации жалоб.

4.2.2.1. В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанных с основной деятельностью ОСПУ в отношении оценки и подтверждения соответствия, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой на имя Директора ООО «Брянский ЦСМ».

4.2.2.2. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОСПУ, указаны документы и т.д.

4.2.2.3. Жалоба подаётся по почте, факсу, на адрес электронной почты ООО «Брянский ЦСМ» в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОСПУ, с которым заявитель не согласен.

4.2.2.4. Жалоба регистрируется специалистом группы актуализации фонда НД в журнале входящих документов в день поступления в ОСПУ. Жалобе присваивается регистрационный входящий номер, и она передаётся директору ООО «Брянский ЦСМ». В случае если жалоба касается деятельности директора в качестве эксперта, то первичное рассмотрение проводит Руководитель ОСПУ. К рассмотрению жалобы в обязательном порядке привлекается Уполномоченный по обеспечению качества, который регистрирует жалобу в Журнале учёта апелляций и жалоб (Приложение А). В случае если жалоба имеет отношение к деятельности ОСПУ, жалоба направляется Председателю Комиссии по апелляциям и жалобам.

4.2.2.5. Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения сообщения.

4.2.3. Правила рассмотрения жалоб в отношении деятельности ОСПУ.

4.2.3.1. Председатель Комиссии в течение двух недель с момента получения жалобы организует:

- проведение работ Комиссии, в т.ч. предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей жалобой;
- создание рабочей группы по конкретной жалобе, с привлечением (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа жалобы с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение жалобы на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

4.2.3.2. Председатель комиссии по апелляциям и жалобам рассматривает поступившую жалобу и передаёт её в рабочую группу по жалобе.

4.2.3.3. Рабочая группа комиссии рассматривает жалобу с лицами - участниками, причастными к ней, и совместно проводит анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации. Результаты анализа предоставляются на рассмотрение в Комиссию по апелляциям и жалобам в целях принятия объективного и беспристрастного решения.

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

4.2.3.5. ОСПУ может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

4.2.3.6. Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 20 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- даты ее получения ОСПУ;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 2-х месяцев).

4.2.4. Правила оформления решения по жалобе.

4.2.4.1. Решение по жалобе оформляется Комиссией и утверждается Директором ООО «Брянский ЦСМ» в течение 30 рабочих дней.

4.2.4.2. Решение по жалобе оформляется по форме Приложения Б и должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы: срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

4.2.4.3. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию, согласно порядку рассмотрения апелляций, который находится в открытом доступе на сайте ОСПУ, или обратиться в вышестоящую инстанцию - Росаккредитацию.

4.2.4.4. Решение вышестоящей инстанции является окончательным.

4.2.5. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб.

4.2.5.1. Решение по жалобе высылает Секретарь Комиссии на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 2-х месяцев с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся в ОСПУ.

4.2.5.2. Если на решение по жалобе в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

4.3. Правила рассмотрения апелляций.

4.3.1. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.

4.3.1.1. В случаях несогласия с решением, в том числе по жалобе, апеллянт имеет право обратиться с апелляцией на имя Председателя Комиссии по апелляциям и жалобам (далее – Комиссия).

4.3.1.2. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением, указаны документы и т.д.

4.3.1.3. Апелляция подаётся по почте, факсу, на адрес электронной почты в письменном виде в ООО «Брянский ЦСМ» не позднее, чем через 30 календарных дней после решения, с которым апеллянт не согласен.

4.3.1.4. Зарегистрированную специалистом группы актуализации фонда НДС в журнале входящих документов апелляцию Секретарь Комиссии по апелляциям и жалобам регистрирует в Журнале учета апелляций и жалоб в день поступления апелляции в ОСПУ с присвоением ей регистрационного номера и организует работу Комиссии, состав которой для рассмотрения конкретной апелляции утверждается директором ООО «Брянский ЦСМ».

4.3.1.5. Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

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

4.3.2. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

4.3.2.1. Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

4.3.2.2. Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- даты ее получения;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

4.3.2.3. 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 отмечено в протоколе заседания. При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет её в организацию апеллянту.

4.3.2.4. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется членами Комиссии.

4.3.2.5. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по форме Приложения В.

4.3.2.6. Решение Комиссии является обязательным для руководителя ОСПУ. Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены всеми руководителями ООО «Брянский ЦСМ». Выявленные недостатки должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОСПУ.

4.3.3. Правила и сроки оформления решений по апелляциям.

4.3.3.1. Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней.

4.3.3.2. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается Директором ООО «Брянский ЦСМ».

4.3.3.3. 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 членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

4.3.4. Правила и сроки направления решений по апелляциям.

4.3.4.1. Решение по апелляции высылает апеллянту Секретарь Комиссии в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся в ОСПУ.

4.3.4.2. Все документы и материалы работы Комиссии хранятся у Уполномоченного по обеспечению качества ОСПУ, с последующей передачей в Архив ОСПУ, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

4.3.4.3. Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

4.3.4.4. При несогласии апеллянта с решением, принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию, обратиться в аккредитующий орган (Росаккредитацию). Решение вышестоящей инстанции является окончательным.

4.3.4.5. Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ОСПУ систематически проводятся: периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ жалоб и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа; обучение персонала.