

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

4.1.6. Деятельность ОС 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 ОС должен удостовериться, что они имеют отношение к деятельности ОС, 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 ОС для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма;
- решение об удовлетворении жалобы или апелляции принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к жалобе или апелляции.

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

4.1.11. ОС 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 ОС, 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 ОС 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 ОС 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 ОС, указаны документы и т.д.

4.2.2.3. Жалоба подаётся по почте, факсу, на адрес электронной почты ООО «Брянский ЦСМ» в письменном виде.

4.2.2.4. Жалоба регистрируется специалистом группы актуализации фонда НД в журнале входящих документов в день поступления в ОС. 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 ОС. 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 ОС, 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 ОС.**

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

4.2.4. Правила оформления решения по жалобе.

4.2.4.1. Решение по жалобе оформляется Комиссией и утверждается Директором ООО «Брянский ЦСМ».

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 ОС, 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, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку, не позднее, чем через 10 рабочих дней после даты регистрации жалобы. Копия решения по жалобе остаётся в ОС.

### **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».

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 ОС 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 10 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 с указанием:

- даты ее получения;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения.

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 ОС. Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены всеми руководителями ООО «Брянский ЦСМ». Выявленные недостатки должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС.

4.3.3. Правила и сроки оформления решений по апелляциям.

4.3.3.1. Решение оформляется председателем Комиссии в течение 10 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 высылают апеллянту Секретарь Комиссии в письменном виде не позднее 10 рабочих дней с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся в ОС.

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

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

4.3.4.4. Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ОС 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.