

Правила рассмотрения жалоб и апелляций:

В правилах применяются термины, представленные в:

- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

Жалоба - выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

1. Общие положения

1.1. Прием и рассмотрение жалоб/ апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. Правила рассмотрения жалоб и апелляций, находятся в открытом доступе на сайте ОС.

1.2. Предъявить жалобу/ апелляцию может любая организация, лицо-участник процесса сертификации, лицо, заинтересованное в результатах сертификации, надзорные органы (далее – «апеллянт»), право которых, по их мнению, нарушено.

1.3. Апеллянт может подать жалобу в орган по сертификации при неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;
- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;
- не предоставили решение органа по сертификации;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- нарушили установленный порядок проведения работ;
- неисполнение работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов;
- и другое.

Апеллянт может подать апелляцию в орган по сертификации при не согласии с принятым органом по сертификации решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации/регистрации декларации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля.

Заявитель имеет право обратиться к руководителю ОС с жалобой/ апелляцией в течение месяца, с того момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению Заявителя являются основанием для жалобы.

1.4. При рассмотрении жалоб/ апелляций ОС руководствуется настоящими правилами.

1.5. При рассмотрении жалобы/ апелляции между ОС и апеллянтом обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

1.6. Непосредственное рассмотрение жалобы/ апелляции осуществляют специалисты ОС в соответствии с предметом жалобы/ апелляции. В рассмотрении жалобы/ апелляции не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы/ апелляции.

1.7. Результатом работы рассмотрения жалобы/ апелляции является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Руководитель ОС имеет право отклонить жалобу/ апелляцию, которая не отвечает требованиям по существу. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

1.8. В случае несогласия с решением по жалобе/ апелляции апеллянт имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в АНО «ЭЛТЕХЦЕНТР», или обратиться в вышестоящие инстанции.

4.10 Ответственность за работу с поступающими жалобами/ апелляциями несет Руководитель Органа по сертификации.

2. Правила рассмотрения жалоб/ апелляций

2.1. Жалоба/апелляция подается в ОС в письменном виде/ по электронной почте на официальном бланке организации, а также с указанием ФИО и подписи, ответственного лица, предъявляющего жалобу/ апелляцию и заверенная печатью (при наличии). К жалобе/ апелляции могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии. Жалоба/апелляция может быть подана на имя Директора АНО «ЭЛТЕХЦЕНТР», либо Руководителя ОС.

2.2. Жалоба/ апелляция регистрируется в журнале регистрации жалоб и апелляций со стороны заявителей и потребителей к ОС ответственным за ведение журналов с последующей передачей Руководителю ОС. Руководитель принимает жалобу/ апелляцию и уведомляет подателя жалобы/ апелляции о ее приеме.

2.3. При получении жалобы/ апелляции орган должен подтвердить, относится ли эта жалоба/ апелляция к деятельности по оценке соответствия, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение. Жалобы/ апелляции по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленных в правовых и нормативных документах РФ или организационно-методических документах аккредитующего органа ОС не рассматривает.

2.4. Для рассмотрения жалобы/ апелляции и выработки дальнейших действий Руководитель ОС назначает распоряжением ОС ответственное лицо за подготовку, сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы/ апелляции, ее оценку и разработку предложений по дальнейшим действиям. Окончательное решение по жалобе/ апелляции должно быть принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС. При решении спорных вопросов и при необходимости, Руководитель ОС может утвердить распоряжением Комиссию по апелляциям и Председателя Комиссии из числа сотрудников ОС, не имеющих отношения к предмету жалобы/апелляции. Комиссия по апелляциям осуществляет свою деятельность до окончания принятия решения по конкретной жалобе/апелляции.

2.5. Решение по жалобе/ апелляции оформляется заместителем руководителя ОС и утверждается Руководителем ОС, в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней.

Ответственный за ведение журналов регистрирует решение по жалобе/ апелляции в журнале регистрации решений по жалобам и апелляциям со стороны заявителей и потребителей к ОС.

2.6. Решение по жалобе/ апелляции должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы/ апелляции, срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы/ апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

2.7. Решение вступает в силу с момента получения его предъявляющим жалобу.

3. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб/ апелляций

3.1. Согласно Правилам рассмотрения жалоб и апелляций решение по жалобе/ апелляции оформляет заместитель руководителя ОС и утверждает Руководитель ОС, он же организует направление в адрес предъявившего жалобу в письменном виде, в тот же день

с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером). Решение по жалобе/ апелляции может быть оформлено в виде официального письма с разъяснением о принятых мерах/ отказе в рассмотрении и с предоставлением дополнительных материалов, подтверждающих решение.

Директор АНО «ЭЛТЕХЦЕНТР» в праве подготовить решение по жалобе/апелляции от своего лица при наличии необходимости.

3.2. Экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой/апелляцией хранятся в деле «Корреспонденция ОС АНО «ЭЛТЕХЦЕНТР»».

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

3.4. Информация о получении жалоб/ апелляций и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС.

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

4. Ответственность и обязанность ОС:

4.1. Сотрудники ОС несут ответственность за:

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

4.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников и правилам, установленным в документах СМК ОС.

4.3. ОС АНО «ЭЛТЕХЦЕНТР» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения жалобы/ апелляции будут предприняты.

Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.