



Федеральное бюджетное учреждение
«Государственный региональный центр стандартизации,
метрологии и испытаний в Свердловской области»
(ФБУ «УРАЛТЕСТ»)

Утверждаю
Генеральный директор
ФБУ «УРАЛТЕСТ»



Г.А. Шахалевич
2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ, АПЕЛЛЯЦИЙ

ПП 070-3200-02-2017

Екатеринбург
ФБУ «УРАЛТЕСТ»
2017

Содержание

№ и наименование раздела	стр.
1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Термины и определения	3
4 Обозначения и сокращения	3
5 Общие положения	4
6 Правила регистрации и рассмотрения жалоб (претензий), апелляций	4
6.1 Правила регистрации и рассмотрения жалоб (претензий)	4
6.2 Правила регистрации и рассмотрения апелляций	7
7 Ответственность сторон	10
Приложение А Форма журнала регистрации жалоб, претензий, апелляций	11
Лист согласования	12
Лист регистрации изменений	13

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее положение устанавливает правила приема, оценивания и принятия решений в отношении жалоб и апелляций, регистрации и прослеживаемости мер по их удовлетворению в целях урегулирования спорных ситуаций с организациями, работающими с органами сертификации, аккредитованными при ФБУ «УРАЛТЕСТ» на договорной основе.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем Положении даны ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 В настоящем Положении используются следующие термины с соответствующими определениями (источник указан в скобках):

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта (ГОСТ ISO/IEC 17000-2012).

Жалоба (претензия) – в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (ГОСТ ISO/IEC 17000-2012).

Заказчик - организация (или лицо), ответственная за выполнение сертификационных требований, в том числе к продукции (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012)

Сертифицированный заказчик - организация, имеющая сертифицированную систему менеджмента (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012). В контексте данного Положения определение «сертифицированный заказчик» распространяется и на организации, сертифицировавшие продукцию/ услугу в органе по сертификации продукции и услуг ФБУ «УРАЛТЕСТ».

4 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

4.1 В настоящем Положении используются следующие обозначения и сокращения:

Положение - Положение о порядке рассмотрения жалоб, претензий, апелляций ПП 070-3200-02;

ОУП – отдел управления персоналом;
ОС – орган по сертификации;
Организация - организация, которой орган по сертификации оказывает услуги на договорной основе;
ПО – программное обеспечение.

5 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Организация, которой орган по сертификации оказывает услуги на договорной основе, имеет право обратиться по спорным вопросам, возникшим в ходе и по результатам осуществления работ по подтверждению соответствия продукции, услуг, систем менеджмента, в органы по сертификации, аккредитованные при ФБУ «УРАЛТЕСТ», с жалобой, претензией или апелляцией по принятому решению или в отношении действий сотрудников органа по сертификации.

5.2 Форма оформления жалобы, претензии, апелляции произвольная, представляются жалобы, претензии, рекламации в орган по сертификации в письменном виде (при необходимости с приложением к ней документов по предмету конфликта).

5.3 Жалоба, претензия, апелляция подается заявителем в течение 30 дней с момента официального уведомления органом по сертификации заявителя о принятом решении/окончания работ.

5.4 Функции рассмотрения и принятия решений по жалобам, претензиям возлагаются на руководителя органа по сертификации с привлечением сотрудников юридического отдела и других подразделений (при необходимости) ФБУ «УРАЛТЕСТ». Функции рассмотрения и принятия решений по апелляциям возлагаются на Комиссию по апелляциям.

6 ПРАВИЛА РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ), АПЕЛЛЯЦИЙ

6.1 Правила регистрации и рассмотрения жалоб (претензий)

6.1.1 Жалобы (претензии), поступающие от организаций на действия сотрудников ОС или решения ОС, регистрируются в службе режима и делопроизводства ОУП в электронном журнале в ПО «1С. Документооборот» и передаются руководителю ОС для рассмотрения и принятия соответствующих мер. Жалобы (претензии) после поступления в отдел подтверждения соответствия регистрируются инженером отдела (лицом, ответственным за делопроизводство) в «Журнале регистрации жалоб, претензий, апелляций» (форма журнала приведена в приложении А).

Уведомление предъявителя жалобы (претензии) осуществляется в течение 2 рабочих дней с момента ее получения и регистрации информационным письмом на официальном бланке ФБУ «УРАЛТЕСТ» (за подписью генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ»), в котором сообщается:

- что жалоба (претензия) зарегистрирована (в том числе сообщается входящий номер и дата регистрации);

- передана на рассмотрение руководству организации;
- установлены сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Информационное письмо направляется предъявителю жалобы (претензии) по электронной почте (в сканированном виде), факсу или почтовым отправлением.

6.1.2 Рассмотрение жалоб (претензий) в отношении действий/ решений экспертов/ специалистов/ руководителей органа по сертификации.

6.1.2.1 Срок рассмотрения жалоб (претензий) установлен 7 рабочих дней с момента ее получения.

6.1.2.2 Руководитель ОС в течение 3 дней рассматривает жалобу (претензию) и организует совещание по рассмотрению жалобы (претензии). Участники совещания информируются руководителем ОС о времени и месте проведения совещания в ПО «1С. Документооборот». На совещание, помимо руководителя и заместителя руководителя ОС, начальника юридического отдела приглашаются также специалисты, способные обеспечить независимость суждений и отсутствие конфликта интересов при рассмотрении жалобы (претензии), то есть персонал:

- не имеющий отношение к предмету жалобы (претензии);
- не имеющий прошлых и текущих связей с предъявителем жалобы (претензии) и/или с организацией, в отношении которой подана жалоба (претензия).

При необходимости на совещание приглашаются сотрудники, в отношении действий/ решений которых подана жалоба (претензия), для пояснения по предмету спорного вопроса.

На совещание могут быть приглашены представители предъявителя жалобы (претензии). Если на совещание приглашается представитель предъявителя жалобы (претензии), то о сроках и времени проведения совещания он информируется письменно. Если в указанные сроки представитель предъявителя жалобы (претензии), не может присутствовать на совещании (о чем он уведомляет письменно с указанием причин), то по его желанию и при наличии на то объективных причин сроки проведения совещания могут быть перенесены (но не более 3 раз). В этом случае срок рассмотрения жалобы (претензии) увеличивается на соответствующее количество дней. Если предъявитель жалобы (претензии) не планирует направлять на совещание своего представителя или сроки совещания по рассмотрению жалобы (претензии) переносились 3 раза, то рассмотрение жалобы (претензии) осуществляется в отсутствие представителя предъявитель жалобы (претензии).

6.1.2.3 На совещании проводится первоначальная оценка жалобы (претензии), в ходе которой устанавливается:

- относится ли предмет жалобы (претензии) к деятельности, за которую орган по сертификации несет ответственность (обоснованность жалобы (претензии));
- достаточно ли информации и материалов для полного и объективного рассмотрения жалобы (претензии).

При необходимости участниками рассмотрения жалобы (претензии) осуществляется сбор и проверка дополнительной информации из различных

источников, имеющих отношение к предмету жалобы (претензии), в этом случае руководитель ОС инициирует проведение повторного совещания через ПО «1С. Документооборот».

6.1.2.4 На совещании рассматриваются все материалы, относящиеся к предмету жалобы (претензии), законодательные и нормативные акты, регламентирующие требования к предмету жалобы (претензии), заслушиваются лица, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы (претензии). По результатам совещания принимается коллегиальное решение по урегулированию конфликтной ситуации. Принятое на совещании решение анализируется руководителем ОС, им же принимается окончательное решение в отношении жалобы (претензии).

Предъявитель жалобы (претензии) официально уведомляется об окончании рассмотрения жалобы и принятом решении в письменном виде на официальном бланке ФБУ «УРАЛТЕСТ» (за подписью генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ»). При необходимости с учетом выполнения требований к обеспечению конфиденциальности информация о рассмотрении жалобы (претензии) размещается на сайте ФБУ «УРАЛТЕСТ».

6.1.2.5 Если предъявитель жалобы (претензии) согласен с решением комиссии, то процедура рассмотрения жалобы (претензии) считается завершённой.

6.1.2.6 Если предъявитель жалобы (претензии) не согласен с решением комиссии, то он может подать в ОС апелляцию на действия/ решения сотрудников ОС (в соответствии с п.6.2 настоящего Положения).

6.1.3 Рассмотрение жалоб (претензий) в отношении сертифицированного заказчика.

6.1.3.1 Если поступившая в ОС жалоба (претензия) имеет отношение к сертифицированному заказчику, то она регистрируется в соответствии с п. 6.1.1 настоящего Положения и направляется сертифицированному заказчику в течение 2 рабочих дней для ответа и принятия корректирующих действий. Заместитель руководителя органа по сертификации запрашивает не позднее 7 рабочих дней с момента получения жалобы (претензии) у сертифицированного заказчика план корректирующих действий, разработанных по предмету жалобы (претензии), и контролирует выполнение этих корректирующих действий.

6.1.3.2 Исходя из значимости проблемы, изложенной в жалобе (претензии), результатов рассмотрения ответа сертифицированного заказчика, результатов реализации корректирующих действий, орган по сертификации принимает решение о проведении внеплановой проверки сертифицированного заказчика, приостановке/ отмене действия сертификата соответствия и т.п.

6.1.3.3 Общий срок рассмотрения жалобы (претензии) в отношении сертифицированного заказчика не должен превышать 30 рабочих дней (срок может быть увеличен, исходя из сроков проведения испытаний продукции (если это предусмотрено планом корректирующих действий или программой внепланового инспекционного контроля)).

6.1.3.4 Результаты рассмотрения жалобы (претензии) в отношении сертифицированного заказчика оформляются заместителем руководителя ОС

на официальном бланке ФБУ «УРАЛТЕСТ» (за подписью генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ»), и направляются предъявителю жалобы (претензии) по электронной почте (в сканированном виде), факсу или почтовым отправлением.

6.1.3.5 При очередной проверке сертифицированного заказчика эксперты/ специалисты ОС оценивают результативность предпринятых корректирующих действий, разработанных по предмету жалобы (претензии).

6.2 Правила регистрации и рассмотрения апелляций.

6.2.1 Апелляции, поступающие от организаций на действия или решения сотрудников ОС, регистрируются в службе режима и делопроизводства ОУП в электронном журнале в ПО «1С.Документооборот» и передаются руководителю ОС для рассмотрения и принятия соответствующих мер. Апелляции после поступления в отдел подтверждения соответствия регистрируются также инженером отдела (лицом, ответственным за делопроизводство) в «Журнале регистрации жалоб, претензий, апелляций» (форма журнала приведена в приложении А).

Уведомление предъявителя апелляции осуществляется в течение 2 рабочих дней с момента ее получения и регистрации информационным письмом на официальном бланке ФБУ «УРАЛТЕСТ» (за подписью генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ»), в котором сообщается:

- что апелляция зарегистрирована (в том числе сообщается входящий номер и дата регистрации);
- передана на рассмотрение руководству организации;
- установлены сроки рассмотрения апелляции.

Информационное письмо направляется предъявителю апелляции по электронной почте (в сканированном виде), факсу или почтовым отправлением.

6.2.2 Руководитель ОС в течение 2 дней рассматривает апелляцию и готовит распоряжение о назначении комиссии по рассмотрению апелляции и ее председателя (нечетное число членов комиссии (с учетом председателя комиссии), не менее 3 человек), указываются сроки проведения работ. Распоряжение о назначении комиссии подписывает генеральный директор ФБУ «УРАЛТЕСТ».

6.2.3 Председателем и членами комиссии назначаются лица, способные обеспечить независимость суждений и отсутствие конфликта интересов при рассмотрении апелляции, то есть персонал:

- не имеющий отношение к предмету жалобы (претензии);
- не имеющий прошлых и текущих связей с предъявителем апелляции.

Председателем комиссии в обязательном порядке является представитель сторонней организации, независимой от предъявителя апелляции и ФБУ «УРАЛТЕСТ», владеющий вопросами подтверждения соответствия.

6.2.4 Срок работы комиссии – не более 10 рабочих дней.

6.2.5 Порядок работы комиссии

6.2.5.1 Председатель комиссии знакомит комиссию со всеми имеющимися материалами по предмету апелляции и распределяет обязанности между ее членами.

6.2.5.2 В случае необходимости комиссия запрашивает у подразделений, связанных с предметом апелляции, или у предъявителя апелляции необходимые дополнительные материалы.

6.2.5.3 Комиссия рассматривает имеющиеся материалы по предмету апелляции и проводит необходимый анализ.

6.2.5.4 По результатам анализа, полученного от членов комиссии, председатель комиссии составляет письменный отчет произвольной формы, с которым знакомит под роспись всех членов комиссии. В отчете делаются предварительные выводы по предмету апелляции. Отчет передается руководителю ОС.

6.2.5.5 Руководитель ОС в течение двух дней после окончания работы комиссии собирает ее на совещание для выработки общего решения.

6.2.5.6 По результатам совещания председатель комиссии готовит материалы для проведения заседания с организацией, подавшей апелляцию, и дате его проведения.

6.2.5.7 Общий срок от даты регистрации апелляции в ОС и до проведения заседания не должен превышать 20 рабочих дней.

6.2.5.8 Дата проведения заседания сообщается организации, подавшей апелляцию, в письменной форме. На заседание также приглашаются сотрудники ОС, участвовавшие в проведении работ, являющихся предметом апелляции.

Если в указанные сроки представитель организации, подавшей апелляцию, не может присутствовать на заседании, он должен сообщить об этом в ОС письменно с указанием желаемых сроков проведения заседания. В этом случае сроки проведения заседания могут быть перенесены (но не более 3 раз), новые сроки проведения заседания предварительно согласовываются с предъявителем апелляции. В этом случае срок рассмотрения апелляции увеличивается на соответствующее количество дней.

6.2.6 Порядок рассмотрения и принятия решения по апелляциям на заседании с организацией, подавшей апелляцию

6.2.6.1 Рассмотрение апелляции и принятие решения по ней должно проводиться в присутствии представителя организации, подавшей апелляцию. В случае неявки представителя организации, подавшей апелляцию, в срок, установленный в соответствии с п. 6.2.5.8 данного Положения, и при отсутствии объективных причин неявки (например, письма от заявителя с указанием причин неявки), а также при переносе сроков заседания более 3 раз, процедура рассмотрения и принятия решения по апелляции осуществляется без представителя предъявителя апелляции.

6.2.6.2 На заседании в обязательном порядке присутствуют комиссия по рассмотрению апелляции, руководитель ОС и/или его заместитель. Секретарь заседания - инженер отдела подтверждения соответствия (лицо, ответственное за делопроизводство).

6.2.6.3 На заседании председатель комиссии по апелляциям информирует о содержании предмета апелляции и заслушиваются обе стороны, после чего председатель комиссии доводит до сведения присутствующих исходные и дополнительные материалы, результаты работы комиссии и ее предварительные выводы.

6.2.6.4 После заслушиваний материалов, указанных в п. 6.2.6.3 данного Положения, комиссия по апелляциям обсуждает совместно с представителем организации, подавшей апелляцию, предмет спорного вопроса.

Принятие решения по данной апелляции производится комиссией по апелляциям по большинству голосов путем открытого голосования, при равенстве голосов право решающего голоса принадлежит председателю комиссии по апелляциям.

6.2.6.5 В случае появления дополнительных обстоятельств комиссией по апелляциям может быть принято решение о проведении дополнительного заседания для рассмотрения материалов обеими сторонами с учетом новых обстоятельств. При необходимости назначается повторная проверка работ, выполненных ОС, комиссией по апелляции для принятия окончательного решения.

6.2.6.6 Заседание комиссии по апелляциям по вопросам рассмотрения и принятия решений по апелляции протоколируется инженером отдела подтверждения соответствия (лицом ответственным за делопроизводство), протокол подписывается всеми членами комиссии и представителем организации, подавшей апелляцию. Протокол является обязательным приложением к решению по апелляции (п. 6.2.6.7 настоящего Положения).

6.2.6.7 По результатам заседания комиссии по апелляциям председатель комиссии оформляет «Решение комиссии по апелляциям» в трех экземплярах. «Решение комиссии по апелляциям» оформляется в произвольной форме с указанием:

- регистрационного номера и даты регистрации апелляции;
- предмета апелляции;
- состава комиссии по апелляции (с указанием номера и даты распоряжения о назначении комиссии);
- перечня рассмотренных комиссией материалов, относящихся к предмету апелляции;
- принятого решения в отношении апелляции;
- действий, необходимых для устранения причины и последствий апелляции.

«Решение комиссии по апелляциям» подписывают председатель и члены комиссии, представители организации, подавшей апелляцию, утверждает генеральный директор ФБУ «УРАЛТЕСТ».

6.2.6.8 «Решение комиссии по апелляциям» в двухдневный срок направляется заказным письмом предьявителю апелляции, второй экземпляр остается в ОС, третий экземпляр, в случае необходимости, направляется в Федеральную службу по аккредитации (далее – Росаккредитация). При необходимости с учетом выполнения требований к обеспечению конфиденциальности результаты рассмотрения апелляции размещаются на сайте ФБУ «УРАЛТЕСТ».

6.2.6.9 В случае несогласия организации, подавшей апелляцию, с принятым комиссией по апелляциям решением (о чем должна быть сделана запись в «Решении комиссии по апелляциям») представители организации могут обратиться в Комиссию по апелляциям Росаккредитации (об этом

праве представитель организации, подавшей апелляцию, информируется председателем комиссии на заседании комиссии по апелляциям).

6.2.6.10 В случае несогласия любой из сторон с решением Комиссии по апелляциям Росаккредитации оно может быть оспорено в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1 Руководитель ОС несет ответственность за:

- сбор и проверку всей информации, необходимой для рассмотрения жалобы, претензии;
- принятые решения по результатам рассмотрения жалоб, претензий;
- разработку, реализацию в установленные сроки и результативность мероприятий по результатам рассмотрения жалоб, претензий, апелляций.

7.2 Председатель комиссии по апелляциям несет ответственность за:

- сбор и проверку всей информации, необходимой для рассмотрения апелляции;
- принятые решения по результатам рассмотрения апелляции;
- контроль выполнения мероприятий по решениям, принятым комиссией по апелляциям.

Приложение А
(обязательное)

Форма журнала регистрации жалоб, претензий, апелляций

№ п/п	Дата регистрации	Регистра- ционный номер	Номер догово- ра	Содержание жалобы, претензии, апелляции	Срок рас- смот- рения	Принятое решение	Отметка о выполнении мероприя- тий
1	2	3	4	5	6	7	8

РАЗРАБОТАНО:

Начальник отдела подтверждения
соответствия


19.06.2017

Н.А. Токунова

СОГЛАСОВАНО:

Главный специалист (по
инновационной деятельности и
развитию)


19.06.2017

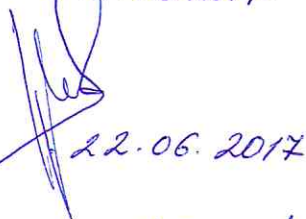
М.В. Сайкин

Главный специалист (по качеству),
менеджер по качеству
ФБУ «УРАЛТЕСТ»


21.06.2017

Н.Ю. Мысик

Начальник юридического отдела


22.06.2017

П.А. Новопашин

Нормоконтроль –
начальник отдела метрологического
обеспечения, стандартизации и
экспертных работ


20.06.2017

В.Г. Кислова