

## ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в орган по сертификации при неудовлетворённости деятельностью ОС 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 об изменениях в процедурах сертификации;
- не предоставили решение органа по сертификации;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- и другое.

Жалоба подаётся в ОС в письменном виде Руководителю ОС по почте и/или по факсу, электронной почте. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

Руководитель ОС принимает жалобу, Менеджер по качеству регистрирует ее в Журнале регистрации жалоб и апелляций и в течение 3-х дней уведомляет заявителя жалобы письмом по электронной почте о приёме и регистрации жалобы.

В течение пяти дней после регистрации жалобы Руководитель ОС анализирует жалобу, определяет, относится ли она к деятельности ОС и, если это так, рассматривает жалобу. При необходимости Руководитель ОС может запросить от заявителя жалобы дополнительные документы, необходимые для решения спорных вопросов.

Руководитель ОС может привлечь к рассмотрению и принятию решения по жалобе экспертов по сертификации, не принимавших участия в проведении работ по данному объекту сертификации.

После рассмотрения документов, анализа жалобы, руководитель ОС принимает решение по жалобе и сообщает заявителю жалобы о принятом решении в письменном виде. Решение по жалобе должно быть направлено заявителю жалобы не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС.

Руководитель ОС имеет право отклонить жалобу, которая не относится к непосредственной деятельности органа по сертификации. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

Для обеспечения отсутствия конфликта интересов руководитель ОС не привлекает к анализу и мероприятиям по удовлетворению жалобы персонал, который оказывал консалтинговые услуги заявителю или работал с ним, в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или приёма на работу.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, направляется в адрес предъявившего жалобу в тот же день с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по электронной почте, по почте или курьером).

Решение по жалобе может быть оформлено в виде официального письма с разъяснением о принятых мерах/отказе в рассмотрении и с предоставлением дополнительных материалов, подтверждающих решение.

Директор в праве подготовить решение по жалобе от своего лица при наличии необходимости.

ОС гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения жалобы будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМ ОС.

### **Анализ и корректирующие действия:**

После принятия решения по жалобе руководитель ОС проводит анализ корневых причин выявленных несоответствий в соответствии с процедурой. Анализ включает:

- Идентификацию корневой причины (например, недостаточная подготовка персонала, нечеткость процедур).
- Определение последствий для качества услуг или беспристрастности.
- Разработку плана корректирующих действий с указанием ответственных лиц и сроков (15 календарных дней для значительных несоответствий, 30 календарных дней для незначительных, если иное не согласовано с директором).

При регистрации жалобы менеджер по качеству классифицирует ее серьезность (низкая/средняя/высокая) на основе влияния на качество услуг, беспристрастность или соответствие O'z DSt ISO/IEC 17065:2015.

Корректирующие действия регистрируются в Журнале регистрации несоответствий и журнале регистрации жалоб и апелляций. Менеджер по качеству контролирует выполнение корректирующих действий и фиксирует результаты в журнале.

Решение о привлечении комиссии принимает руководитель ОС на основе серьезности жалобы. При привлечении комиссии ее состав формируется по тем же критериям, что и для апелляций (пункт 7). Решения комиссии фиксируются в протоколе в свободной форме с учетом требований пункта 10.

## **ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ**

Заявитель/держатель сертификата может подать апелляцию в ОС при несогласии с принятым органом по сертификации решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля (планового или внепланового).
- несогласие с решением по жалобе.

Апелляция подаётся в письменном виде Председателю Комиссии по апелляциям по почте или по факсу, и/или электронной почте в течение срока, не превышающего 30 календарных дней после принятого органом по сертификации решения. К апелляции могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

Председатель Комиссии принимает апелляцию, передает сведения руководителю ОС для регистрации апелляции в журнале жалоб и апелляций и в течение 3-х дней уведомляет заявителя апелляции письмом по электронной почте о ее приёме и регистрации.

Для рассмотрения поданной апелляции председатель Комиссии формирует состав Комиссии из независимых и квалифицированных экспертов, соответствующих следующим критериям:

Компетентность в области сертификации (подтвержденная квалификация)

Отсутствие участия в процессе сертификации, связанного с апелляцией, в течение последних 2 лет.

Отсутствие конфликта интересов (подтверждается подписанием декларации).

Для рассмотрения апелляции и выработки дальнейших действий в ее отношении Комиссия проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету апелляции и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было принято и направлено заявителю апелляции не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии. 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.

Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ. Решение, принятое по результатам рассмотрения апелляции, направляется в адрес заявителя апелляции с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по электронной почте или по почте).

Решение по апелляции может быть оформлено в виде официального письма с разъяснением о принятых мерах/отказе в рассмотрении и с предоставлением дополнительных материалов, подтверждающих решение.

Директор в праве подготовить ответ по апелляции от своего лица при наличии необходимости.

ОС гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения апелляции будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми работниками ОС.

Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.

В случае несогласия с решением по апелляции, предъявляющий апелляцию имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции.

### **Анализ и корректирующие действия:**

После принятия решения по апелляции руководитель ОС или председатель Комиссии проводит анализ корневых причин выявленных несоответствий. Анализ включает:

- **Идентификацию корневой причины.**
- **Определение последствий для качества услуг или беспристрастности.**

- **Разработку плана корректирующих действий с указанием ответственных лиц и сроков (15 календарных дней для значительных несоответствий, 30 календарных дней для незначительных, если иное не согласовано с директором).**

При регистрации апелляции менеджер по качеству классифицирует ее серьезность (низкая/средняя/высокая) на основе влияния на качество услуг, беспристрастность или соответствие O'z DSt ISO/IEC 17065:2015. Корректирующие действия регистрируются в Журнале.

Менеджер по качеству контролирует выполнение и фиксирует результаты в журнале.

Решения комиссии фиксируются в протоколе в свободной форме с учетом требований пункта 10.

## **ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ ОС**

Рассмотрение жалоб и апелляций проводится в соответствии с пунктами 6 и 7. Дополнительно устанавливаются следующие правила:

При возникновении вопросов в случае несогласия заявителя с результатами сертификации, испытаний или инспекционного контроля, заявитель имеет право направить в ОС апелляцию, связанную с основной деятельностью ОС, с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС, в отношении данного объекта.

При возникновении вопросов в случае выражения неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа, последний может направить жалобу.

При рассмотрении жалобы (претензии) или апелляции между органом по сертификации и лицом, подавшим жалобу (претензию) или апелляцию обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

При получении жалобы (претензии) или апелляции орган по сертификации подтверждает, имеет ли она отношение к деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность, и если имеет, принимает ее к рассмотрению.

Орган по сертификации подтверждает получение официальной жалобы (претензии) или апелляции.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

Решение об удовлетворении жалобы (претензии) или апелляции принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней.

Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал по найму в организации заказчика, не может использоваться органом по сертификации для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

Насколько возможно, орган по сертификации официально извещает лицо, подающее жалобу или апелляцию, о результатах и окончании процесса ее рассмотрения.

Орган по сертификации принимает любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции.

Апелляция оформляется в свободной форме, но должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д. Апелляция подается в письменной форме и подписывается заявителем. Апелляция может направляться по почте или вручается лично не позднее чем через 10 календарных дней после решения ОС, с которым заявитель не согласен.

Жалоба оформляется в свободной форме, но должна быть указана причина неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации. Жалоба подается в письменной форме и подписывается лицом или уполномоченным лицом организации. Жалоба направляется по почте или вручается лично.

Апелляции и жалобы (претензии) регистрируются в органе по сертификации. Жалобы (претензии) направляются на рассмотрение руководителю ОС в случае, если жалоба связана с деятельностью Руководителя органа по сертификации, она направляется Заместителю руководителя органа по сертификации. Апелляции направляются на рассмотрение Руководителю органа по сертификации или Заместителю органа по сертификации (но не лицу, оформившему решение, по которому подается апелляция) или по сертификации, она направляется Заместителю руководителя органа по сертификации.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается заявителю и получение каждой жалобы немедленно подтверждается лицу, подавшему жалобу (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения.

Апелляция и жалобы прослеживаются от момента их получения до полного завершения процесса управления апелляцией, жалобы до полного удовлетворения предъявителя апелляции, жалобы. Предъявитель апелляции, жалобы по запросу имеет возможность получить информацию о текущем состоянии процесса управления апелляцией, жалобы.

Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания комиссии (если руководителем/зам. руководителем ОС принимается решение о рассмотрении апелляции, жалобы (претензии) на заседании комиссии).

Руководитель/Заместитель руководителя ОС рассматривает апелляцию, жалобу (претензию) (при необходимости - с привлечением специалистов ОС, выбор специалистов определяется предметом спора) и выносит решение. Если принимается решение о рассмотрении апелляции, жалобы (претензии) на заседании комиссии - руководитель/ заместитель руководителя ОС определяет дату и состав комиссии по апелляции.

Рассмотрение апелляции, жалобы (претензии) на заседании комиссии может проходить как в присутствии заявителя, лица, подавшего апелляцию, жалобу, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание комиссии, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения апелляции.

В ходе рассмотрения апелляции, жалобы (претензии) может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно. Окончательное решение по апелляции принимает руководитель/заместитель руководителя (лицо, не принимавшее участие в оформлении решения, на которое подана апелляция) ОС с учетом результатов рассмотрения апелляции

Окончательное решение по жалобе (претензии) принимает руководитель ОС или Заместитель руководителя, в случае если жалоба связана с деятельностью Руководителя органа по сертификации с учетом результатов рассмотрения жалобы.

Решение должно содержать:

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

Результатом работы рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от принятия мер корректирующего воздействия.

Решение по апелляции, жалобам (претензиям) направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отpravку или под расписку. Копия решения по жалобе (претензии), апелляции, остаётся в органе по сертификации, фиксируется в журнале исходящих писем.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой (претензией), апелляций хранятся в папке «Жалобы (претензии), апелляции в ОС» у менеджера по качеству, с последующей сдачей в архив.

Если на решение по апелляции, жалобе (претензии) в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым. Если предьявитель апелляции, жалобы (претензии) не согласен с предложенным решением или действием, то апелляция, жалоба (претензия) остается открытой. Такой статус апелляции, претензии (жалобы) регистрируется, а ее предьявитель информируется в течение 5 рабочих дней об альтернативных формах и вариантах решений (действий).

ОС после рассмотрения апелляции, жалобы (претензии) при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные ОС копии.

Срок рассмотрения апелляции или жалобы составляет не более 10 рабочих дней с момента регистрации в ОС. При необходимости дополнительных мероприятий (например, испытаний, экспертиз) срок может быть продлен, но не более чем до 30 календарных дней.

**Необходимость дополнительных мероприятий определяется руководителем ОС или комиссией на основе анализа обращения и регистрируется в протоколе.** ОС уведомляет заявителя о продлении срока в письменной форме в течение 3 рабочих дней с момента принятия решения о необходимости дополнительных мероприятий.

**Статус обращения (открыто/закрыто) фиксируется в журнале.**

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции, жалобе (претензии) (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя и срок рассмотрения апелляции, жалобы (претензии) увеличивается на время необходимое для проведения испытаний и экспертиз.

В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в орган по аккредитации в порядке, установленном органом по аккредитации, а далее – в суд в соответствии с действующим законодательством.

Руководитель ОС проводит систематический анализ полученных апелляций, жалоб (претензий), их причин с целью разработки корректирующих и предупреждающих действий, с целью определения необходимости изменения процесса, оценки необходимости изменения политики и целей в области обращения с апелляциями, жалобами (претензиями).

Соответствие процесса установленным требованиям проверяется в рамках внутренних аудитов системы менеджмента качества органа по сертификации.