

Рассмотрение жалоб и апелляций

При возникновении спорных вопросов в случае несогласия Заявителя с результатами оценки соответствия или инспекционного контроля, решением об отказе в проведении сертификации продукции, работ и услуг Заявитель имеет право по истечении не более 10 календарных дней от момента завершения работ (выдача сертификата соответствия/отказ в выдаче и др.) направить в Орган по сертификации жалобу, апелляцию.

Апелляция/жалоба к Органу по сертификации подается в письменном виде (письмом, факсом, электронным сообщением или вручается лично Руководителю Органа по сертификации) за подписью руководителя организации – Заявителя.

Апелляция/жалоба составляется в произвольной форме должна содержать:

- сведения о Заявителе, подавшем апелляцию или жалобу;
- наименование и адрес (для юридических лиц);
- фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес (для физических лиц);
- существо вопроса (описание конфликтной ситуации, участников конфликтной ситуации)
- требования Заявителя и основания, по которым он считает решение, принятое Органом по сертификации, не правильным (документы, связанные с существом жалобы/апелляции);
- предложения по разрешению конфликтной ситуации;
- другие сведения и данные по усмотрению Заявителя.

При необходимости ОС может потребовать от Заявителя представления дополнительных документов и информации, необходимых для принятия решения по возникшим вопросам.

Апелляция/жалоба регистрируется в ОС, в Журнале регистрации жалоб/апелляций (Приложение А) и передается на рассмотрение Руководителю ОС, который анализирует содержание жалобы и по результатам анализа, либо определяет лиц ответственных за ее рассмотрение, разработку мер по устранению жалобы и подготовку соответствующего решения, либо своим приказом формирует состав Комитета по рассмотрению жалобы апелляции.

Получение каждой жалобы и апелляции подтверждается Заявителю (письмом, факсом, электронным сообщением).

5.1 Рассмотрение жалоб

При рассмотрении жалобы между ОС и Заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

При поступлении жалобы Орган по сертификации:

- проводит регистрацию обращения;
- устанавливает контактные лица и каналы связи для взаимодействия;
- анализирует содержание жалобы и определяет ответственных лиц;
- обеспечивает конфиденциальность при рассмотрении жалобы;
- принимает квалифицированное и объективное решение;
- своевременно информирует Заявителя о принятом решении;
- ведет учет, хранение документов и рабочих материалов;
- анализирует результаты работы по жалобе.
- осуществляет разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб

5.1.1 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб.

Руководитель ОС рассматривает поступившую жалобу и назначает ответственных за разработку мер по устранению жалобы, либо формирует состав Комитета для ее рассмотрения и принятия решения и определяет дату заседания.

Жалоба рассматривается и проводится анализ возникшей ситуации.

Состав документов, прилагаемых к жалобе, устанавливает Заявитель, в зависимости от существа спорной ситуации.

Первоначальный ответ должен быть отправлен Заявителю в письменном виде не позднее, чем через 10 календарных дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ОС;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы.

5.1.2 Правила и сроки оформления решения по жалобе

Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах, в течение 30 календарных дней 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.

При несогласии с принятым решением, Заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС, согласно порядку рассмотрения апелляций или обратиться в вышестоящие инстанции (Федеральную службу по аккредитации).

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

5.1.3 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалобы.

Решение по жалобе высылается в срок не позднее трех дней после принятия решения по ней на адрес Заявителя в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или передается непосредственно представителю Заявителя под расписку. Копия решения по жалобе остается в Органе по сертификации.

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

5.2 Рассмотрение апелляций

5.2.1 Состав Комитета

Состав Комитета формируется приказом Руководителя Органа по сертификации.

Все члены Комитета включаются в его состав на добровольной основе и работают в нем на общественных началах.

Комитет формируется Руководителем Органа по сертификации по мере необходимости с целью пересмотра или принятия решений в случае подачи жалобы/апелляции.

Членами Комитета являются:

- руководитель Органа по сертификации;
- заместитель руководителя Органа по сертификации;
- руководитель Службы менеджмента качества/его заместитель;
- эксперты по сертификации.

Конкретный состав Комитета определяется в зависимости от вопросов, затронутых Заявителем в апелляции. Комитет возглавляет председатель, делопроизводство ведет секретарь. Члены Комитета - компетентный и квалифицированный персонал ОС.

Комитет должен быть сформирован в течение 3 рабочих дней от даты регистрации апелляции в Журнале регистрации жалоб/апелляций (Приложение А).

Для работы в Комитете могут привлекаться на добровольной основе и общественных началах с правом совещательного голоса специалисты сторонних и заинтересованных организаций:

- органов государственного надзора и контроля;
- научно-исследовательских институтов и смежных с морским транспортом отраслей промышленности;
- экспертных и других заинтересованных организаций

1.2.2 Работа Комитета

В обязанности Комитета входит:

- рассмотрение апелляций (жалоб), связанных с основной деятельностью ОС - проведением работ по подтверждению соответствия;
- запрос у Заявителя и Руководителя ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции (жалобе);
- заслушивание на заседаниях Комитета представителей Заявителя, ОС и, при необходимости, других заинтересованных сторон;
- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;
- недопущение дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие квалифицированных решений по существу рассматриваемых жалоб, апелляций, обеспечение их объективности на основе анализа и оценки всех материалов и информации, поступившей от заинтересованных сторон;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных Заявителем в вышестоящие инстанции.

Рассмотрение апелляции на заседании Комитета может проходить как в присутствии Заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении Заявителя на заседание Комитета, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения апелляции.

Комитет функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения апелляции, принятия решения по ней и контроля его выполнения, но не более 30 календарных дней с момента регистрации апелляции в Органе по сертификации. Результатом работы Комитета является принятие решения по возникшей проблеме.

Комитет считается правомочным если в нем принимают участие не менее 2/3 его членов. Решения принимаются простым большинством голосов.

5.2.3 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения апелляции.

Результаты работы Комитета оформляются протоколом произвольной формы в двух экземплярах, который подписывается всеми согласными с принятым решением членами Комитета и утверждается ее председателем. Особые мнения несогласных оформляются письменно и прикладываются к протоколу.

Один экземпляр протокола в течение не позднее 3 рабочих дней с момента утверждения высылается организации-заявителю, а второй вместе с апелляцией хранится в Органе по сертификации.

Если организация-заявитель не согласна с решением Комитета она может обратиться в вышестоящие инстанции (Федеральную службу по аккредитации), уведомив об этом Орган по сертификации.

Решение вышестоящей инстанции (Федеральной службы по аккредитации) является окончательным.

Принятые по апелляции решения подлежат доведению до сведения всего персонала Органа по сертификации.

Материалы по апелляциям хранятся в Органе по сертификации в течение 3-х лет после окончания срока действия сертификата соответствия.

В случае принятия по жалобе, апелляции положительного решения в пользу Заявителя Органом по сертификации разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия для устранения и предотвращения появления выявленных несоответствий в дальнейшей деятельности ОС. Контроль за выполнением корректирующих/предупреждающих действий осуществляется Руководителем Службы менеджмента качества ОС.

Работа с жалобами и апелляциями направлена на повышение удовлетворенности Заявителя/Заказчика деятельностью Органа по сертификации. Информация о получении жалоб/апелляций и результаты управления ими рассматриваются при проведении Анализа Системы менеджмента качества со стороны руководства ОС.