

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ТОМСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ И МЕНЕДЖМЕНТА»
Орган по сертификации продукции

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель ОС
О.Э.Рыбалко
«30» 12 2020 г.

ИНСТРУКЦИЯ

И-03-2020

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ
НА ДЕЙСТВИЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ**

(издание третье)

Томск-2020

Содержание

1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Общие положения	3
4 Правила рассмотрения апелляций и жалоб	4
Лист ознакомления персонала	9
Лист регистрации изменений	10

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция устанавливает требования к организации и правилам рассмотрения жалоб и апелляций на действия органа по сертификации, сертифицированную продукцию и спорных вопросов по сертификации продукции. Рассмотрение жалоб, спорных вопросов по сертификации продукции проводится комиссией по апелляциям ОС продукции, состав которой, при необходимости, утверждается приказом директора ООО «ТЦСМ». Инструкция распространяется на осуществление всех видов деятельности ОС в области аккредитации, а также на места осуществления временных работ.

1.2 Настоящая инструкция конкретизирует и дополняет требования положений Руководства по качеству ОС продукции (далее - ОС).

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ. ПРИНЯТЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей инструкции использованы ссылки на следующие документы:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Общие требования к органам по сертификации продукции, процессов, услуг»;
- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;
- Федеральный закон от 28.12.2013 N 412-ФЗ "Об аккредитации в национальной системе аккредитации".

ОС – орган по сертификации.

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Апелляция – это запрос представителя объекта подтверждения соответствия в ОС о пересмотре решения, принятого ОС в отношении данного объекта.

Жалоба – это выражение неудовлетворенности деятельностью ОС в отношении данного объекта подтверждения соответствия.

Решения по жалобам или апелляциям документируются, чтобы обеспечивать прослеживаемый ресурс для анализа будущих жалоб и апелляций и гарантировать последовательное принятие решений и понимание тенденций жалоб или апелляций.

3.2 При возникновении разногласий, связанных с деятельностью органа по сертификации, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам в орган по сертификации с жалобой или апелляцией.

Предметом жалобы и апелляции могут быть:

а) претензии заявителей к органу по сертификации по поводу принятия решений, относящихся к процедуре сертификации, действий (бездействий) сотрудников;

б) претензии потребителей (покупателей) продукции в адрес изготовителей (продавцов) продукции, сертифицированной органом по сертификации, относительно параметров безопасности;

в) претензии потребителей (покупателей) продукции, сертифицированной органом по сертификации, в адрес органа по сертификации относительно параметров безопасности.

3.3 Жалоба или апелляция должна быть подана в орган по сертификации в письменном виде. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес органа по сертификации, не позднее чем через 30 календарных дней после решения, вынесенного Органом по сертификации, с которым заявитель не согласен. Срок рассмотрения жалобы или апелляции составляет не более 10 календарных дней с момента её получения и регистрации в журнале входящей документации, журнале регистрации жалоб и апелляций.

4 ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

4.1 Подача апелляции

4.1.1 Заявитель может опротестовать действия ОС или принятые им решения, путем подачи в ОС официальной письменной претензии – апелляции, если вопрос не может быть разрешен путем переговоров в рабочем порядке путем разъяснения позиции ОС.

4.1.2 При получении жалобы или апелляции ОС проводит её первичный анализ и определяет имеет ли она отношение к деятельности ОС, за которую он несёт ответственность.

4.1.3 Заявитель может обжаловать следующие действия и решения ОС:

- отказ ОС от принятия к рассмотрению заявки или принятое решение ОС об отказе проведения оценки соответствия по поданной заявителем заявке;
- отказ в выдаче сертификата соответствия продукции;
- временная приостановка или отмена действия сертификатов, выданных ОС;
- нарушение правил и процедур оценки соответствия;
- невыполнение договорных обязательств со стороны ОС, в том числе, нарушение сроков выполнения работ по оценке соответствия;
- иные действия ОС, повлекшие нарушения прав и интересов Заявителя по вопросу подтверждения соответствия его продукции.

4.1.4 В том случае, если при первичном анализе установлено, что жалоба или апелляция относится к деятельности ОС за которую он несёт ответственность, документы регистрируются в «Журнале регистрации апелляций» и «Журнале регистрации жалоб» и передаются на рассмотрение руководителю ОС. При этом ОС извещает лицо, направившее жалобу или апелляцию о том, что они получены и зарегистрированы.

В случае, если при первичном анализе установлено, что полученные жалобы и апелляции не относятся к деятельности ОС за которую он несёт ответственность, руководитель ОС или его заместитель направляют ответное информационное письмо с мотивированным отказом в рассмотрении жалобы и апелляции.

4.1.5 Апелляция должна содержать обоснование или описание сути претензии, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

4.1.5 Рассмотрению не подлежат апелляции по одному и тому же вопросу, если первоначально по нему уже было принято решение ОС. ОС уведомляет заявителя о получении письменной апелляции письменно посредством электронной почты, почтовым отправлением.

4.1.6 Заявитель может в любой момент отозвать свою апелляцию. В этом случае ее рассмотрение в ОС прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу её рассмотрение не проводится.

4.1.7 подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения.

4.1.8 Во всех случаях ОС исключает возможность каких-либо дискриминационных действий с его стороны против заявителя.

4.2 Комиссия по рассмотрению жалоб и апелляций.

4.2.1 Для рассмотрения каждой официальной апелляции в ОС создается Комиссия.

4.2.2 Для обеспечения отсутствия конфликта интересов и гарантированности непредвзятости процесса рассмотрения жалоб и апелляции в ОС предпринимаются следующие меры:

- председателем комиссии назначается лицо, на деятельность которого не распространяется содержание претензии Заказчика или лицо, которое работало с этим заказчиком по конкретной жалобе или апелляции. Председателем комиссии может быть руководитель ОС, его заместитель, эксперт, не задействованный в процедуре сертификации, указанной в жалобе или апелляции.

4.3 Рассмотрение апелляций

4.3.1 Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию.

Комиссия рассматривает спорные вопросы конфиденциально. Процессы обсуждения и содержание выводов не подлежат оглашению среди лиц, не имеющих прямого отношения к рассматриваемому вопросу.

4.3.2 Апеллянт или его законный представитель имеет право быть заслушанным на заседании комиссии. В случае неприбытия представителя Апеллянта на заседание комиссии, о котором он был письменно извещен

заранее, этот факт фиксируется в протоколах заседаний комиссии, и вопрос рассматривается и решается в его отсутствие.

4.3.3 Вывод комиссии принимается простым большинством голосов членов комиссии и заносится в протокол.

4.3.4 Решения комиссии вступают в силу с момента подписания протокола всеми членами комиссии.

4.3.5 На основании выводов комиссии ОС принимает окончательное соответствующее случаю решение, которое рассматривается и утверждается лицом из высшего руководства ОС, ранее не имевшего отношения к предмету апелляции.

4.3.6 ОС официально уведомляет Заказчика о ходе рассмотрения апелляции и об окончании процесса ее рассмотрения. Копия решения не позднее трёх дней с момента его подписания направляется Заявителю.

4.3.7 Если от принятого ОС решения зависят действия других заинтересованных сторон, то ОС в те же сроки направляет их руководителям информационное письмо.

4.3.8 Решение оформляется в виде документа, подписывается руководителем ОС, заверяется печатью и регистрируется в «Журнале регистрации апелляций». Один экземпляр решения направляется заявителю заказным письмом с уведомлением о получении или вручается лично, а второй экземпляр хранится в ОС.

4.3.9 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.

4.3.10 Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым. При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию, обратиться в вышестоящие инстанции. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

4.4 Рассмотрение жалоб

На действия органа по сертификации:

4.4.1 В том случае, если при первичном анализе определено, что жалоба относится к деятельности ОС за которую он несет ответственность, менеджер по качеству ОС совместно с привлеченными компетентными сотрудниками ОС, не имеющими непосредственного отношения к предмету жалобы, а также, при необходимости, специалистами сторонних организаций должен рассмотреть жалобу и провести анализ возникшей ситуации. При рассмотрении жалобы обеспечивается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы.

4.4.2 Отчет о рассмотрении жалобы отправляется не позднее чем через 10 календарных дней после даты регистрации жалобы. Заявитель, подавший жалобу, информируется о принятом решении тем же способом, который он избрал для подачи жалобы.

4.4.3 Если заявитель не удовлетворен решением по жалобе, принятым ОС, то он может подать жалобу или апелляцию в Аккредитующий орган - Федеральную службу по аккредитации либо иные уполномоченные органы.

Претензии потребителей (покупателей) продукции, сертифицированной органом по сертификации, в адрес органа по сертификации относительно параметров безопасности:

4.4.4 При поступлении в ОС жалоб на изготовителя сертифицированной продукции от третьих лиц (потребителей и/или надзорных органов), ОС осуществляет ее предварительный анализ с целью определения, относится ли претензия к сфере ответственности ОС за его деятельность по оценке соответствия или претензия касается действий самой организации-изготовителя продукции.

4.4.5 При поступлении жалоб от частных лиц, Общества защиты прав потребителей и государственных контролирующих организаций на качество сертифицированной продукции документ регистрируется в «Журнале регистрации жалоб» и передается на рассмотрение руководителю ОС.

4.4.6 Если предварительный анализ показывает, что претензия касается деятельности ОС, то дальнейшие действия выполняются в соответствии с вышеизложенной процедурой.

4.4.7 Если претензия вызвана действиями самой организацией-изготовителем, ОС письменно извещает подателя жалобы о ее получении и изготовителя о поступлении жалобы (с приложением ее копии).

4.4.8 Для рассмотрения жалобы и выработки дальнейших действий в ее отношении ОС проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету жалобы и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям.

4.4.9 К рассмотрению не привлекается персонал, который проводил работы по подтверждению соответствия продукции данного заказчика, принимал решение о ее соответствии.

4.4.10 Решение по осуществлению дальнейших действий может приниматься в одной из следующих форм:

- признать жалобу обоснованной, потребовать от держателя сертификата соответствия выработать и внедрить корректирующие действия для устранения причины претензии и представить в ОС соответствующие документированные доказательства в установленный срок;
- признать жалобу обоснованной и назначить внеочередной инспекционный контроль сертифицированной продукции для проверки и возможности устранения причин претензии; при наличии повторяющихся однотипных

жалоб на одного держателя сертификата соответствия, организация такого инспекционного контроля является обязательной;

- признать жалобу необоснованной и не предпринимать никаких дополнительных действий.

4.4.11 Решение вступает в силу с момента получения его держателем сертификата соответствия.

4.4.12 В зависимости от серьезности претензии и времени, необходимого держателю сертификата соответствия для устранения причин возникновения жалобы, ОС может временно приостановить действие выданных сертификатов соответствия до внедрения им корректирующих действий или проведения Органом по сертификации проверки на месте осуществления деятельности и проведения проверочных испытаний.

4.4.13 Решение оформляется в виде документа, подписывается руководителем ОС, заверяется печатью и регистрируется в «Журнале регистрации жалоб». Один экземпляр решения направляется подателю жалобы заказным письмом с уведомлением о получении или вручается лично, а второй экземпляр хранится в ОС.

Решение 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 и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

4.4.14 После завершения всех действий, предусмотренных ОС в своём решении, в течение 3-х рабочих дней готовится отчёт, который направляется подателю жалобы заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении. Копия отчёта направляется держателю сертификата соответствия.

Претензии потребителей (покупателей) продукции в адрес изготовителей (продавцов) продукции, сертифицированной органом по сертификации, относительно параметров безопасности:

4.4.15 Заявитель на сертификацию (держатель сертификата) на протяжении срока действия выданного сертификата должен вести учет всех жалоб(претензий), которые поступают в его адрес от потребителей и/или надзорных органов, принимать и документально оформлять корректирующие действия по устранению несоответствий, которые привели к появлению жалоб и рекламаций. О таких жалобах заказчик обязан информировать ОС в рамках инспекционного контроля ОС за сертифицированной продукцией и представлять документальные подтверждения принятых по ним корректирующих действий.

4.4.16 ОС при проведении инспекционного контроля изучает документы по жалобам (претензиям) на сертифицированную продукцию, предпринятые корректирующие действия, делает выводы о характере

4.4.16 ОС при проведении инспекционного контроля изучает документы по жалобам (претензиям) на сертифицированную продукцию, предпринятые корректирующие действия, делает выводы о характере несоответствий, их повторяемости и т.д. В зависимости от полученной информации ОС имеет право принять решение о проведении дополнительных испытаний в рамках инспекционного контроля или о проведении внепланового инспекционного контроля.