# Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решение органа по сертификации

В случае несогласия заказчика с решениями или действиями ОСП «ПРОММАШ ТЕСТ» при осуществлении деятельности по подтверждению соответствия имеет право направить жалобу на имя Генерального директора ООО «ПРОММАШ ТЕСТ».

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «ПРОММАШ ТЕСТ», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после принятия решения ОСП «ПРОММАШ ТЕСТ», с которым заявитель не согласен. Состав документов, изначально прилагаемых к жалобе, определяется предъявителем.

Получение каждой жалобы немедленно подтверждается предъявителю посредством направления письма (почта/факс/курьерская служба/электронный адрес) с обязательным подтверждением от него факта получения информации. Извещение о получении жалобы содержит как минимум следующую информацию:

* факт получения жалобы, дата регистрации
* регистрационный номер по журналу входящей корреспонденции
* сведения о сроках рассмотрения жалобы и принятия соответствующего решения

## **Правила рассмотрения жалоб**

Генеральный директор ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» рассматривает поступившую жалобу и принимает решение о составе лиц, привлечение которых является необходимым для принятия решения по жалобе и разработке действий, направленных на ее удовлетворение и предотвращение повторного появления.

В обязательном порядке к работам по управлению жалобами привлекается менеджер по качеству, в обязанности которого входит регистрация поступившей жалобы в «Журнале регистрации апелляций, жалоб».

Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается приказ Генерального директора ООО «ПРОММАШ ТЕСТ», устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи.

При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы. ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» может потребовать от предъявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации.

В случае, не требующем привлечения сторонних организаций, запроса дополнительной информации от предъявителя жалобы, заинтересованных сторон и лиц-участников предмета жалобы, срок рассмотрения и принятия решения составляет 20 рабочих дней. При увеличении сроков рассмотрения жалобы и принятия решения предъявителю направляется письмо-извещение, содержащее обоснование задержки и вновь установленные сроки.

## **Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций**

В случае возникновения разногласий между участниками сертификации по различным вопросам, связанным с проведением сертификации – апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя Генерального директора ООО «ПРОММАШ ТЕСТ».

Апелляция должна быть оформлена согласно в установленном порядке, в соответствии с настоящей процедуры. В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

Секретарь ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» регистрирует апелляцию в «Журнале входящей корреспонденции» в день поступления апелляции с присвоением ей регистрационного входящего номера и передает апелляцию директору.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по факсу, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

Комиссия может затребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

* регистрацию обращения в «Журнале регистрации жалоб и апелляций», установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия
* анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией
* выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости)
* надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей
* анализ и утверждение результатов работы по апелляции
* первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении
* конфиденциальность по рассмотрению апелляции
* учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии
* разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций

### **Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций**

Комиссия должна быть организована в течение 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 15 рабочих дней после даты утверждения комиссии, с указанием:

* информации о получении апелляции
* даты и регистрационного номера
* информации о сроках рассмотрения

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

* работу Комиссии
* предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией
* своевременное сообщение информации апеллянту
* привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий
* проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон
* рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей

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.

При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

### **Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям**

Решение оформляется председателем Комиссии в течение 10 рабочих дней. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается Генеральным директором ООО «ПРОММАШ ТЕСТ». Решение по апелляции должно содержать:

* при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
* перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
* при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
* при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

### **Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту**

Решение по апелляции прикладывается к протоколу, высылается апеллянту секретарем, в письменном виде не позднее 15 рабочих дней с момента принятия решения, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остается у секретаря ООО «ПРОММАШ ТЕСТ».

Все документы и материалы работы Комиссии по апелляциям сохраняются в ОСП, согласно правилам хранения и передачи документов в архив в установленном порядке.

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

Решение Комиссии для руководителя ОСП является обязательным.

При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности потребителя.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» систематически проводятся: периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ претензий и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа; обучение персонала.