

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ (АПЕЛЛЯЦИЙ, ЖАЛОБ)

1. В соответствии с указанной процедурой в случае поступления заявления, обращения, жалобы (далее по тексту – апелляции), а также результатов внутренних аудитов, касающихся объективности оценки соответствия продукции, выражающих несогласие с результатами подтверждения соответствия, представленных ОС, руководитель ОС организует их рассмотрение в установленном настоящим разделом порядке, обеспечивает предоставление ответа заинтересованным лицам, при необходимости организует разработку и выполнение корректирующих мероприятий.

2. Жалоба или апелляция регистрируется в журнале жалоб и апелляций, форма которого установлена ДП002. Регистрацию осуществляет руководитель ОС.

2.1. Административно-финансовая группа подтверждает получение органом по сертификации жалобы путем направления уведомления подавшему жалобу лицу.

3. Комиссия по рассмотрению апелляций (далее по тексту – комиссия по апелляциям) формируется на основании распоряжения руководителя ОС, издаваемого не позднее, чем через 5 рабочих дней после даты регистрации апелляции.

4. Ответственность за организацию деятельности комиссии по апелляциям несет руководитель ОС.

5. Комиссия по апелляциям считается созданной с момента издания руководителем ОС распоряжения о ее создании и прекращает свои полномочия после принятия решения в соответствии с целями создания.

6. При рассмотрении поставленных перед ней вопросов и принятии решения комиссия по апелляциям руководствуется документами, устанавливающими правила и требования по проведению подтверждения соответствия.

7. Состав лиц, входящих в комиссию по апелляциям определяется руководителем ОС, и должен состоять из следующих лиц, не имеющих отношение к предмету апелляции, имеющих высшее профессиональное образование и опыт работы в области сертификации продукции не менее трех лет по профилю, соответствующему работам, с которыми связана апелляция:

- руководитель органа по сертификации или, в случае его отсутствия, заместитель руководителя органа по сертификации;
- эксперт по сертификации.

8. При рассмотрении апелляции может приглашаться эксперт по сертификации, иные лица, участвовавшие в оценке и подтверждении соответствия для получения пояснений.

9. В случае невозможности включения в состав комиссии эксперта по сертификации ОС в состав комиссии по апелляциям включаются эксперты по сертификации сторонних организаций, при этом они должны иметь высшее профессиональное образование и опыт работы в области по сертификации продукции и услуг не менее трех лет по профилю, соответствующему работам, с которыми связана апелляция. Квалификация подлежит документальному подтверждению в ходе работы комиссии.

10. Основными функциями комиссии по апелляциям являются:

- разрешение спорных вопросов в связи с подтверждением соответствия;
- разрешение спорных вопросов в связи с аннулированием результатов подтверждения соответствия;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций и по результатам работы комиссии по обеспечению независимости и беспристрастности органа по сертификации.

11. В обязанности комиссии по апелляциям входит:

- рассмотрение апелляций заявителей по вопросам, связанным с проведением работ по подтверждению соответствия;
- доведение решений до заинтересованных сторон;
- участие в рассмотрении апелляции в случае ее передачи в вышестоящую инстанцию;
- запрос у заявителя, руководителей испытательных лабораторий и органов по сертификации, иных организаций дополнительных материалов, необходимых для рассмотрения претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях комиссии представителей заявителя;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных заявителем в вышестоящие инстанции.

12. Результаты рассмотрения по апелляции оформляются в виде решения. Комиссия по апелляциям принимает решение по апелляциям простым большинством голосов. Решение утверждается председателем комиссии и направляется заявителю административно-финансовой группой почтовым отправлением с уведомлением или лично. Второй экземпляр решения прикладывается к протоколу и передается на хранение в архив.

13. Решение по апелляции направляется заявителю не позднее 15 рабочих дней с момента принятия этого решения. При наличии у членов комиссии по апелляциям особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

14. Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении внутренних аудитов СМК.

15. Члены комиссии по апелляции обязаны обеспечивать беспристрастность и объективность принятия комиссией решений, исключать конфликт интересов, обеспечивать конфиденциальность информации, в том числе поступающей от третьих лиц.

16. Члены комиссии по апелляциям несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной заявителем.

17. Руководитель ОС обязан назначить ответственное лицо за устранение выявленных несоответствий и контролировать выполнение действий по устранению выявленных несоответствий.

18. Если заявитель не удовлетворен решением принятым Руководителем ОС, то он может подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке или обратиться в суд.

19. Решение Федеральной службы по аккредитации по жалобам заявителей является обязательным для выполнения ОС, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Российской Федерации порядке.

20. В случае подачи жалобы или апелляции на действия, бездействие руководителя ОС или принятые им решения его функции по рассмотрению жалоб выполняет генеральный директор.