

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг органа по сертификации продукции ФГБУ «ГЦАС «Астраханский».

Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса подтверждения соответствия или лицо заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, право которого по его мнению нарушено.

Заявитель вправе подать жалобу в ОС в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа по сертификации продукции с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС в отношении данного объекта.

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

В рассмотрении жалобы участвуют компетентные работники ОС, а также заинтересованные представители сторон. Решение об удовлетворении жалобы принимается, анализируется и утверждается лицами, не имеющими непосредственное отношение к предмету жалобы.

Результатом работы рассмотрения жалобы в ОС является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

### **Правила оформления, приёма и регистрации жалоб**

Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением орган по сертификации продукции, указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, факсу или на электронный адрес ФГБУ «ГЦАС «Астраханский», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения орган по сертификации продукции, с которым заявитель не согласен.

Регистрацию претензии в Журнале входящей корреспонденции, осуществляет секретарь в день поступления в ФГБУ «ГЦАС «Астраханский», с присвоением претензии регистрационного входящего номера.

Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

### **Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб**

Директор ФГБУ «ГЦАС «Астраханский» рассматривает поступившую жалобу и передаёт её менеджеру по качеству ОС, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы.

Менеджер по качеству должен зарегистрировать жалобу в «Журнале регистрации жалоб и апелляций к органу по сертификации продукции», установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия и определить лиц, ответственных за рассмотрение и проведение анализа поступившей жалобы.

Анализ возникшей ситуации должен быть произведен в течение 30 дней с момента её регистрации.

Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

Орган по сертификации продукции может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

### **Правила и сроки оформления решения по жалобе**

Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству в двух экземплярах в течение 30 рабочих дней с момента её регистрации.

Решение по жалобе 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.

### **Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

Решение по жалобе высылает секретарь на адрес заявителя в письменном виде не позднее 1 дня с момента ее оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у секретаря ФГБУ «ГЦАС «Астраханский».

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

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя. Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС. Решения и выводы должны быть рассмотрены руководителем ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами органа по сертификации продукции.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в органе по сертификации продукции систематически проводятся: анализ жалоб поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

## **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ**

Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС.

Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, права которого по его мнению нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию в ФГБУ «ГЦАС «Астраханский» с запросом о пересмотре решения по жалобе, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС.

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

Апелляция должна быть оформлена согласно Приложению 2. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением органа по сертификации продукции, указаны документы и т.д.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ФГБУ «ГЦАС «Астраханский» не позднее чем через 30 календарных дней после решения органа по сертификации с которым апеллирует не согласен.

Секретарь ФГБУ «ГЦАС «Астраханский» регистрирует апелляцию в Журнале регистрации входящих документов в день поступления апелляции в ФГБУ «ГЦАС «Астраханский» с присвоением ей регистрационного входящего номера и передаёт директору Учреждения для дальнейшего рассмотрения.

Директор ФГБУ «ГЦАС «Астраханский» на добровольной основе, заключает соглашение о согласии независимого эксперта сторонней организации по предложению ФГБУ «ГЦАС «Астраханский» войти в состав Комиссии по апелляциям.

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

Комиссия может потребовать 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.

При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется, документами, регламентирующими деятельность ОС в области подтверждения соответствия продукции, документам системы менеджмента качества органа по сертификации продукции.

Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в Журнале учета жалоб и апелляций к органу по сертификации, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

## **Состав Комиссии по апелляциям**

Состав Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны быть экспертами или специалистами сторонних организаций, деятельность которых не распространяется на содержание претензии апеллянта, соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области подтверждения соответствия продукции не менее трех лет.

Комиссию возглавляет председатель Комиссии по апелляциям, выбранный членами Комиссии из их числа, простым большинством голосов, открытым голосованием. Решение о выборе Председателя оформляется протоколом заседания в произвольной форме.

## **Функции и обязанности Комиссии по апелляциям**

Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью органа по сертификации, в связи с пересмотром решения принятого ОС в отношении данного объекта;
  - разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалобы.
- обязанности Комиссии входят:
- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;
  - рассмотрение апелляций связанных с основной деятельностью органа по сертификации, проведением работ по подтверждению соответствия;
  - запрос у апеллянта и ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
  - заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ОС;
  - принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
  - проведение оценки представленных материалов;
  - обеспечение конфиденциальности информации, получаемой в результате своей деятельности;
  - обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
  - принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
  - обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон.

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

Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Решение Комиссии по рассмотрению апелляции должно быть отправлено апеллянту в письменном виде не позднее чем через 60 рабочих дней после даты ее регистрации.

Председатель Комиссии организует:

- работу Комиссии;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

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.

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

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 по апелляции.

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

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и директором ФГБУ «ГЦАС «Астраханский».

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 высылает апеллянту секретарь ФГБУ «ГЦАС «Астраханский», в письменном виде не позднее 1-го рабочего дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Второй экземпляр протокола и решения Комиссии остаётся в органе по сертификации продукции.

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

При несогласии апелланта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа СМК особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОС.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ФГБУ «ГЦАС «Астраханский» 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.

### **Ответственность**

Члены Комиссии несут ответственность за:

– объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

– соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллантом;

Секретарь ФГБУ «ГЦАС «Астраханский» отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до апелланта.

По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены руководителем и менеджером по качеству ОС. Выявленные несоответствия в работе органа по сертификации продукции должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими в ОС процедурами.

**Форма жалобы**

Директору ФГБУ  
«ГЦАС «Астраханский»

1. Сведения о заявителе жалобы:

Имя \_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_

Страна \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

Номер факса \_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_

Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо)

\_\_\_\_\_

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2. Объект жалобы

- деятельность ОС

- деятельность держателей сертификатов

3. Суть жалобы

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Описание разногласия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Дата, подпись

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

5. Приложение

Перечень прилагаемых документов

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Форма решения по жалобе

### Решение по жалобе

\_\_\_\_\_

наименование Органа по сертификации

ФГБУ «ГЦАС «Астраханский»

рассмотрев жалобу № \_\_\_\_\_ дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

по вопросу \_\_\_\_\_

представленную \_\_\_\_\_

наименование организации, подавшей жалобу

и принял решение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Директор ФГБУ «ГЦАС «Астраханский»

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_

подпись

Менеджер по качеству ОС

\_\_\_\_\_

инициалы,  
подпись

\_\_\_\_\_

фамилия



**Форма апелляции**

Директору ФГБУ  
«ГЦАС «Астраханский»

1. Сведения о предъявителе апелляции:

Имя \_\_\_\_\_  
Организация \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_  
Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_  
Страна \_\_\_\_\_  
Номер телефона \_\_\_\_\_  
Номер факса \_\_\_\_\_  
Электронная почта \_\_\_\_\_  
Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)  
\_\_\_\_\_

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)  
\_\_\_\_\_

2. Объект апелляции

- деятельность ОС
- деятельность держателей сертификатов

3. Суть апелляции

Дата возникновения \_\_\_\_\_  
Описание претензии \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Дата, подпись

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

5. Приложение

Перечень прилагаемых документов  
\_\_\_\_\_

**Форма решения Комиссии по апелляции**

**РЕШЕНИЕ КОМИССИИ**

Комиссия по апелляции \_\_\_\_\_

наименование Органа по сертификации

рассмотрела апелляцию № \_\_\_\_\_ дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

по вопросу \_\_\_\_\_

представленную \_\_\_\_\_

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: \_\_\_\_\_

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) \_\_\_\_\_

Директор

ФГБУ «ГЦАС «Астраханский»

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Председатель

Комиссии по апелляции \_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляции \_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия