

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

При возникновении спорных вопросов относительно принятых ОС ООО СЦ «МАТЕРИАЛ» решений в отношении подтверждения соответствия продукции и других действий ОС, Заявитель имеет право направить в ОС письменную жалобу или апелляцию (далее также – апелляция) на имя Руководителя ОС не позднее 1 месяца после получения уведомления о принятом ОС решении.

Спорные вопросы, возникающие между Заявителем и ОС, подлежат рассмотрению Апелляционной комиссией ОС, которая функционирует при ОС не на постоянной основе, а временно, по мере необходимости для разрешения спорных ситуаций в отношении сертификации.

Состав Апелляционной комиссии ОС назначается приказом Директора ООО СЦ «МАТЕРИАЛ» для каждого случая рассмотрения жалобы и апелляции, а в ее состав включаются Руководитель ОС, Заместители директора и руководители профильных подразделений ООО СЦ «МАТЕРИАЛ», ПРК (менеджер по качеству), квалифицированные специалисты ОС и специалисты сторонних компетентных организаций, не заинтересованных в результатах сертификации.

В настоящем разделе приведены общие правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения ОС, в том числе порядок направления ответов по итогам их рассмотрения, а отдельные процедуры в отношении жалоб и апелляций (регистрация и т.д.) в Инструкции по управлению документацией являющейся дополнением к Руководству по качеству и приведенной в Приложении 7 к нему.

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций размещается на официальном сайте ОС в сети интернет - согласно правилам, приведенным в разделе 12 настоящего Руководства по качеству.

### **Правила работы с жалобами и апелляциями**

ОС ООО СЦ «МАТЕРИАЛ» установил и выполняет требования в отношении жалоб и апелляций на решения ОС от Заявителей и/или других заинтересованных сторон в отношении продукции, подлежащей сертификации, включающие правила и процедуры:

- документирование процесса приема, оценивания и принятия решений в отношении жалоб и апелляций, а также их регистрации и прослеживания мер по их удовлетворению;
- подтверждение отношения полученной жалобы или апелляции к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и если действительно имеет, принятие ее к рассмотрению;
- подтверждение получения жалобы или апелляции (в установленном порядке);
- ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение по полученной жалобе или апелляции;
- прием, анализ и утверждение решения об удовлетворении жалобы и апелляции лицами, не участвующими в деятельности по подтверждению соответствия продукции;
- в целях обеспечения отсутствия конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который работал с Заявителем, не используется для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с даты найма;
- официальное извещение лица, подающего жалобу или апелляцию, о результате и окончании процесса ее рассмотрения.
- принятие необходимых мер, связанных с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции.

### *Порядок рассмотрения жалоб и апелляций*

Жалоба или апелляция (далее – апелляция) за подписью руководителя Заявителя подается в ОС в письменной форме, и может вручаться непосредственно, направляться по электронной почте, факсу или заказным почтовым отправлением (с описью вложения и уведомлением о вручении).

Поступающие от Заявителей апелляции регистрируются ОС в качестве входящих документов (в установленном порядке) в журнале входящих документов, ведущемся в ОС по форме соответствующего приложения к Инструкции по управлению документацией, которая является дополнением к настоящему Руководству по качеству и приведена в Приложении 6 к нему.

После регистрации апелляцию рассматривает Руководитель ОС, который определяет сотрудника, ответственного за подготовку апелляции к рассмотрению.

При определении ответственного сотрудника ОС и привлечении другого персонала для рассмотрения апелляции, учитывается, что персонал ОС, который непосредственно работал с Заявителем, не может быть задействован в процессе рассмотрения апелляции от этого Заявителя.

Сотрудник ОС, ответственный за подготовку апелляции к рассмотрению, в течение 3-х дней с даты регистрации апелляции в ОС, направляет Заявителю подтверждение о получении апелляции письмом на бланке ООО СЦ «МАТЕРИАЛ» за подписью Директора ООО СЦ «МАТЕРИАЛ».

Подготовка к рассмотрению апелляции включает получение (при необходимости) информации к заседанию Апелляционной комиссии ОС предложений по дополнительным мероприятиям.

По завершении подготовки к рассмотрению апелляции Руководитель ОС инициирует издание Директором ООО СЦ «МАТЕРИАЛ» приказа о назначении состава Апелляционной комиссии ОС и даты рассмотрения апелляции с обязательным привлечением представителя Заявителя.

Сотрудник ОС, назначенный ответственным в ОС за подготовку апелляции к рассмотрению, уведомляет Заявителя о дате рассмотрения апелляции не менее, чем за 3 дня до даты рассмотрения.

В соответствии с требованиями настоящего Руководства по качеству (раздел 15) все члены Апелляционной комиссии ОС должны быть ознакомлены с требованием о соблюдении конфиденциальности, которые должны быть доведены до сведения всех членов комиссии.

Решение на заседании Апелляционной комиссии ОС принимается простым большинством голосов открытым голосованием. Результаты рассмотрения апелляций, а также предпринятые действия документально оформляются в виде акта в произвольной форме, который должен содержать номер и дату составления, список присутствующих, основную резолютивную часть. Акт подписывается всеми членами Апелляционной комиссии ОС.

В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения дополнительных мероприятий (испытаний, экспертиз и т.п.), и в этом случае заседание Апелляционной комиссии ОС проводится повторно.

О необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции ОС информирует об этом Заявителя (письмом или по электронной почте).

Срок рассмотрения апелляции в ОС не должен превышать одного месяца, считая от даты регистрации (получения) апелляции в ОС.

С учётом результатов рассмотрения апелляции Руководитель ОС принимает окончательное решение по апелляции, которое оформляется в письменном виде и должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции – срок и способ её

удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции – причины отказа со ссылкой на законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ.

Вся переписка и решение по апелляции регистрируются ОС в качестве исходящих документов (в установленном порядке) в журнале исходящих документов, ведущемся в ОС по форме соответствующего приложения к Инструкции по управлению документацией в ОС, которая является дополнением к настоящему Руководству по качеству и приведена в Приложении 6 к нему.

Решение по апелляции направляется Заявителю после ее регистрации ОС в качестве исходящего документа (в установленном порядке) с использованием средств связи, обеспечивающих фиксирование данных об отправке (заказное письмо с уведомлением, курьерская отправка и т.д.), передается нарочно или вручается под расписку представителю Заявителя.

Решение по апелляции направляет Заявителю сотрудник ОС, назначенный ответственным за подготовку апелляции к рассмотрению, в течение 3-х дней с даты принятия решения по ней.

Ответственность за своевременное рассмотрение апелляции и своевременное направление ответа Заявителю несет Руководитель ОС.

ОС после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе Заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные копии документов.

В случае неудовлетворенности принятым ОС решением Заявитель вправе обратиться с апелляцией в Комиссию по апелляциям Федеральной службы по аккредитации (Росаккредитации) в установленном в порядке, а далее - в суд в соответствии с действующим законодательством.

Ответственность за хранение апелляций (жалоб), полученных от Заявителей, и всех документов по результатам их рассмотрения в ОС возлагается на ПРК (менеджера по качеству) ОС