

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАНДАРТЫ И МЕТРОЛОГИЯ»
(АНО ДПО «СТАНДАРТЫ И МЕТРОЛОГИЯ»)
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ**



УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа по сертификации
продукции и услуг

В.А. Гречишкина

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

**РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ
НА ДЕЙСТВИЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ**

СТО 14018966-05-06-2018

Дата введения 02.04.2018

Издание № 3

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания (копии) без разрешения АНО ДПО «Стандарты и метрология»

г. Краснодар
2018

АНО ДПО «Стандарты и метрология»	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-05-06-2018
Орган по сертификации продукции и услуг		Издание: 3
		Лист 2 из 8

1 Область применения

Настоящий документ устанавливает основные положения и порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий (далее - апелляций), представленных в орган по сертификации продукции и услуг (далее – ОС) АНО ДПО «Стандарты и метрология» заявителем или другими сторонами.

2 Персонал, осуществляющий рассмотрение жалоб или апелляций

Для рассмотрения поданной жалобы или апелляции руководитель ОС формирует комиссию из независимых, в части рассматриваемых вопросов, квалифицированных специалистов. В состав комиссии включается также представитель заявителя или держателя сертификата подавший апелляцию. В зависимости от предмета претензии в состав комиссии могут быть включены с правом совещательного голоса эксперты из любой другой организации, не заинтересованной в рассматриваемом вопросе. Кандидатуры председателя и секретаря комиссии руководитель ОС согласовывает с директором АНО ДПО «Стандарты и метрология». Персональный состав комиссии, утверждается распоряжением руководителя органа по сертификации.

Члены комиссии должны иметь высшее профильное образование, стаж практической работы в рассматриваемой области.

Не могут быть включены в состав комиссии по апелляциям и жалобам (далее – комиссия) лица, осуществлявшие работы по подтверждению соответствия продукции, услуги, заявителя или держателя сертификата, а также лица, зависящие от организации, по которой принимаются решения.

3 Описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций

3.1 Общие положения

3.1.1 Заявитель должен быть информирован о порядке рассмотрения жалоб или апелляций до принятия заявки на проведение работ по подтверждению соответствия или одновременно с ее принятием.

3.1.2 Жалоба или апелляция подается в орган письменно, либо направляется по электронной почте в свободной форме и должна включать в себя: ФИО/наименование организации; адрес; телефон/факс; электронная почта; суть проблемы; дата/подпись; приложения.

3.1.3 Заявитель, несогласный с действиями ОС, в процессе проведения работ по подтверждению соответствия или с решениями ОС, имеет право обратиться к руководителю ОС с жалобой или апелляцией в течение месяца по получению документа от ОС.

3.1.4 Жалобу или апелляцию регистрирует работник секретариата АНО ДПО «Стандарты и метрология» в журнале № 6-30 и подписывается в папку 5-20. Форма журнала регистрации приведена в приложении А.

После регистрации жалобы или апелляции ОС подтверждает заявителю получение официальной жалобы или апелляции в произвольной форме: заказным письмом и (или) на адрес электронной почты (при наличии) с уведомлением о прочтении.

3.1.5 Орган по сертификации обязан беспристрастно и оперативно рассмотреть жалобу или апелляцию заявителя и принять мотивированное решение. Срок рассмотрения жалобы или апелляции организационного характера, связанных, например, с качеством, сроками или стоимостью выполненных работ, не должен превышать двух недель.

Апелляции более серьезного уровня, касающиеся функций, прав, обязанностей ОС, примененных процедур по подтверждению соответствия, рассматривают в срок, не превышающий одного месяца.

3.1.6 Ответственность за организацию рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий несет руководитель органа по сертификации.

3.1.7 Апелляционная комиссия отвечает за объективность и обоснованность принятых ею решений и рекомендаций.

<p align="center">АНО ДПО «Стандарты и метрология»</p>	<p align="center">Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации</p>	<p>Обозначение: СТО 14018966-05-06-2018</p>
<p align="center">Орган по сертификации продукции и услуг</p>		<p>Издание: 3</p>
		<p>Лист 3 из 8</p>

3.1.8 Апелляционная комиссия в своей работе руководствуется законодательными и нормативными документами в части проведения работ по подтверждению соответствия продукции и услуг установленным требованиям.

3.2. Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

3.2.1 Руководитель ОС получив апелляцию (жалобу, претензию в письменном виде) от секретариата, обязан рассмотреть ее в течение пяти дней с привлечением, при необходимости, сотрудников ОС.

Если руководитель ОС считает, что аргументы заявителя не состоятельны, то он может принять одно из следующих решений:

предпринять попытку переубедить заявителя;

отклонить апелляцию (жалобу, претензию) и информировать заявителя о возможностях, месте и сроках обжалования этого решения;

вынести жалобу или апелляцию на рассмотрение комиссии.

Если руководитель ОС считает, что аргументы заявителя убедительны, то он может принять одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу или апелляцию или изменить позицию ОС в разногласиях с заявителем без рассмотрения апелляционной комиссией;

вынести жалобу или апелляцию на рассмотрение комиссии.

3.2.2 Апелляционная комиссия рассматривает жалобу или апелляцию в сроки указанные в пункте 3.1.5. О дате заседания апелляционной комиссии заявителю сообщает секретарь комиссии заблаговременно. В процессе рассмотрения жалобы или апелляции стороны могут знакомиться с документами, задавать друг другу вопросы. Заявитель может представлять дополнительные документы, подтверждающие правомерность своих претензий.

По результатам рассмотрения оформляется протокол заседания комиссии (форма произвольная) и принимается решение (приложение Б), которое подписывает руководитель органа по сертификации.

Решение об удовлетворении жалобы или апелляции принимается, анализироваться и утверждаться лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней.

Решение отправляют заявителю в течение 3 дней после проведения заседания апелляционной комиссии заказным письмом и на адрес электронной почты (при наличии).

3.2.3 В случае несогласия заявителя с решением по жалобе, апелляции, принятым апелляционной комиссией АНО ДПО «Стандарты и метрология», он может направить материалы в Комиссию по апелляциям Росаккредитации, одновременно оповестив об этом ОС АНО ДПО «Стандарты и метрология».

Решение Комиссии по апелляциям Росаккредитации является окончательным и обязательным для всех сторон.

3.2.4 При положительном решении (удовлетворении жалобы или апелляции) заместитель руководителя ОС в соответствии с решением апелляционной комиссии разрабатывает необходимые корректирующие либо предупреждающие действия, включая корректировки Руководства по качеству, процедур СМК и других документов органа по сертификации, создающих предпосылки для жалоб, разногласий, апелляций.

Предупреждающие действия включаются в план работ ОС.

Некорректно выполненные этапы работ при сертификации проводятся повторно, без взимания с заявителя дополнительной оплаты.

Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при внутренних проверках системы качества ОС.

3.3 Хранение документации по работе апелляционной комиссии

АНО ДПО «Стандарты и метрология»	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-05-06-2018
Орган по сертификации продукции и услуг		Издание: 3 Лист 4 из 8

3.3.1 Журнал регистрации апелляций, жалоб (претензий), протоколы заседаний апелляционной комиссии и копии принятых решений хранятся в секретариате АНО ДПО «Стандарты и метрология» в течение 3-х лет со дня принятия решения комиссии по апелляции.

4 Внесение изменений

5.1 Внесение изменений в настоящий стандарт производится заменой листов либо зачеркиванием текста и написанием внесенного изменения.

5.2 Ответственность за внесение изменений несет заместитель руководителя ОС.

Приложение А (обязательное)

Форма журнала регистрации апелляций

Журнал регистрации апелляций, жалоб (претензий)

Входя- щий номер	Дата получе- ния	Дата, индекс доку- мента	Корре- спондент	Содержание корреспонденции	Резолюция руководителя	ФИО, подпись исполните- ля, дата получения документа	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

АНО ДПО «Стандарты и метрология»	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-05-06-2018
Орган по сертификации продукции и услуг		Издание: 3
		Лист 5 из 8

**Приложение Б
(обязательное)
Форма Решения комиссии по апелляциям и жалобам**

**Решение № ____
Комиссии по апелляциям и жалобам**

Заявитель _____
название организации-заявителя

регистрационный номер апелляции № _____

Существо апелляции:

Решение комиссии по апелляциям и жалобам:

Председатель комиссии по апелляциям и жалобам:

_____ подпись Ф. И. О.

Члены комиссии:

_____ подпись Ф. И. О.

_____ подпись Ф. И. О.

Секретарь:

_____ подпись Ф. И. О.

Адреса рассылки:

АНО ДПО «Стандарты и метрология»	Система менеджмента качества Рассмотрение жалоб и апелляций на действия органа по сертификации	Обозначение: СТО 14018966-05-06-2018
Орган по сертификации продукции и услуг		Издание: 3
		Лист 6 из 8

Информационные данные

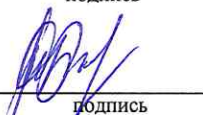
Разработан:

Сорокина С.Г. зам. руководителя органа
по сертификации продукции и услуг



подпись

Ланко Т.С., инженер по качеству



подпись

Согласован:

Царелунга А.Д., руководитель секретариата



подпись

