

Утверждено приказом
ООО «ПромСтандарт»
№03/08-22/ОВ 18.08.2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
Порядок действий при получении жалоб и апелляций

г. Самара

Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Ответственность	3
3. Изменения	3
4. Определения и сокращения	3
4.1. Определения	3
5. Порядок подачи и рассмотрения жалоб	4
5.1. Общие положения	4
5.2. Порядок подачи жалоб	6
5.3. Порядок рассмотрения жалоб	7
6. Порядок подачи и рассмотрения апелляций	10
6.1. Общие положения	10
6.2. Наблюдательный совет	12
6.3. Порядок подачи апелляций	12
6.4. Порядок рассмотрения апелляций	13
6.5. Конфликт интересов	14
7. Нормативные ссылки	14

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящее Положение «Порядок действий при получении жалоб и апелляций» (далее – Положение) определяет порядок и правила получения, оценки и принятия решений по жалобам и апелляциям, поступающим в органы по сертификации, выполняющие работы по сертификации в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМРЕЕСТР», а также порядок взаимодействия этих органов с заинтересованными сторонами по вопросам жалоб и апелляций.

1.2. Положение предназначено для применения всеми работниками ООО «ПромСтандарт», а также органами по сертификации, выполняющими работы по сертификации в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМРЕЕСТР».

2. Ответственность

2.1. Ответственным за организацию разработки и актуализацию настоящего Положения является директор по сертификации.

2.2. Ответственными за соблюдение требований настоящего Положения являются работники ООО «ПромСтандарт» и органов по сертификации, выполняющих работы по сертификации в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «ПРОМРЕЕСТР».

2.3. Ответственным за хранение и архивирование настоящего Положения является офис-менеджер ООО «ПромСтандарт».

3. Изменения

Внесение изменений/дополнений в настоящее Положение осуществляется путем его переиздания на основании приказа генерального директора ООО «ПромСтандарт» с обязательным ознакомлением всех работников ООО «ПромСтандарт».

4. Определения и сокращения

4.1. Определения

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по сертификации о пересмотре принятого решения в отношении данного объекта.

Жалоба (претензия) – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Заинтересованная сторона – физические и юридические лица, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными.

Примечание:

К заинтересованным сторонам могут относиться заявители, направляющие заявки на сертификацию в Орган по сертификации, и заказчики Органа по сертификации, потребители заказчиков Органа по сертификации и др.

Заявитель жалобы/ апелляции – физическое лицо, организация или ее законный представитель, подающие жалобу/ апелляцию.

Наблюдательный совет – коллегиальный орган Органа по сертификации, занимающийся рассмотрением и принятием решений по апелляциям, а также

рассмотрением и принятием решений по жалобам в тех случаях, когда заявителем жалобы опротестовано решение по жалобе, принятое Органом по сертификации.

Орган по сертификации - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации для выполнения работ по сертификации.

Сертифицированный заказчик (держатель сертификата) – организация, система менеджмента которой была сертифицирована.

5. Порядок подачи и рассмотрения жалоб

5.1. Общие положения

5.1.1. Орган по сертификации несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб.

5.1.2. Функции по подаче, рассмотрению и принятию решений по жалобам не несут какого-либо дискриминационного характера по отношению к заявителю.

5.1.3. На Рисунке 1 определен порядок действий Органа по сертификации при осуществлении процесса «Рассмотрение жалоб». При осуществлении процесса должны выполняться установленные в Органе по сертификации требования конфиденциальности в части, относящейся к заявителю и предмету жалобы.

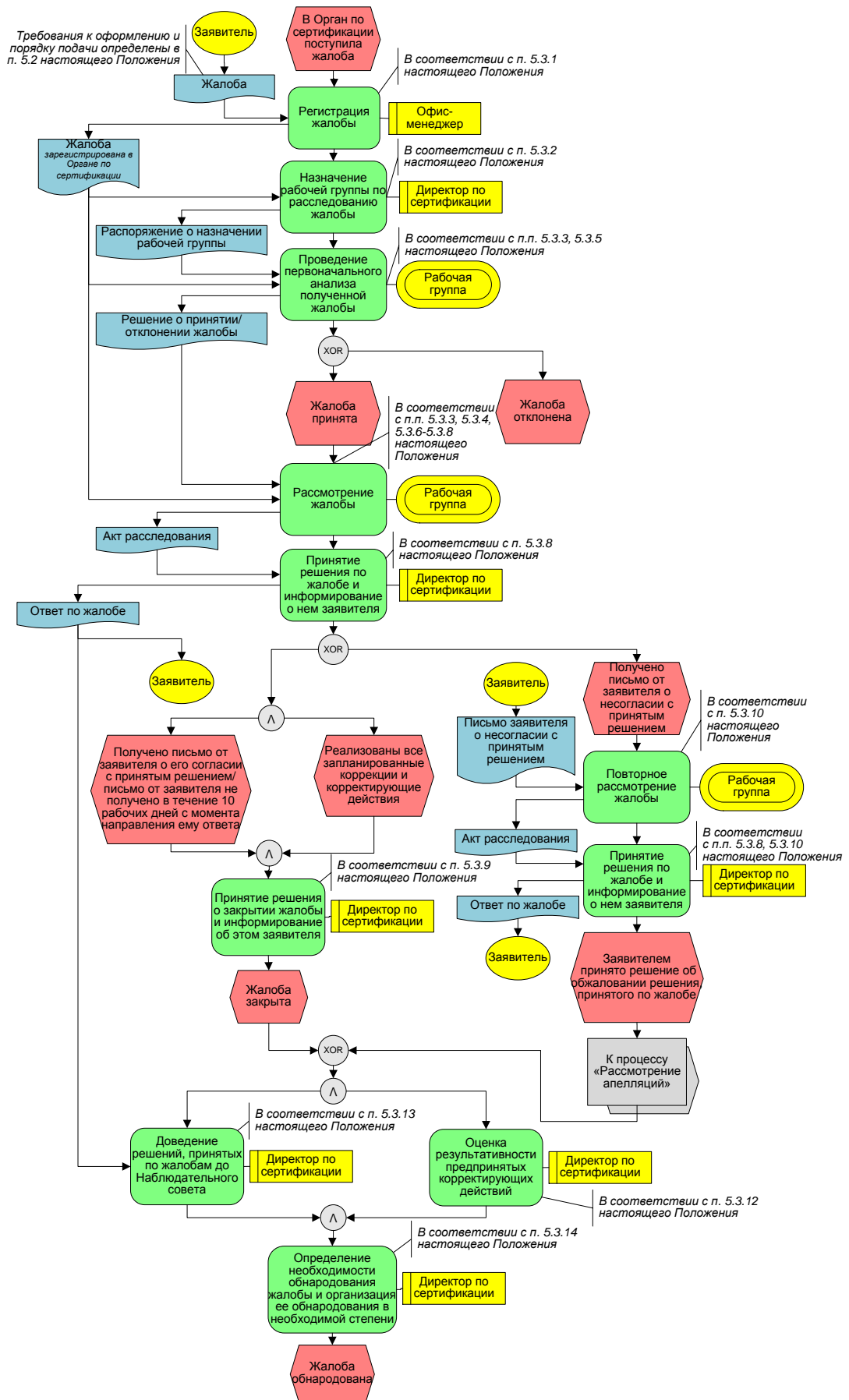


Рисунок 1

5.1.4. Показателями процесса «Рассмотрение жалоб» являются:

- *соблюдение сроков информирования заявителя* – количество случаев нарушения сроков подготовки первоначального ответа по жалобе (п. 5.3.5 настоящего Положения) и нарушения сроков проведения расследования и информирования заявителя о его результатах (п. 5.3.8 настоящего Положения); плановое значение – отсутствие случаев нарушения установленных сроков; периодичность – ежеквартально;

- *адекватность решений, принятых по жалобам* – количество случаев внесения изменений или дополнений Наблюдательным советом (п. 6.2 настоящего Положения) в решения, принятые по жалобе руководителем рабочей группы; плановое значение – отсутствие случаев внесения изменений или дополнений в решения, принятые по жалобе руководителем рабочей группы; периодичность – ежеквартально;

- *результативность корректирующих действий, разработанных по жалобам* – количество случаев получения повторных жалоб от заявителей; плановое значение – отсутствие случаев получения повторных жалоб; плановое значение – ежеквартально.

5.2. Порядок подачи жалоб

5.2.1. Жалобы могут подаваться в течение одного месяца с момента совершения события, ставшего причиной жалобы.

5.2.2. Жалоба оформляется на официальном бланке организации (в случае подачи жалобы от имени юридического лица) на имя руководителя Органа по сертификации и должна включать в себя следующую информацию:

- наименование организации-заявителя;
- юридический и почтовый адрес;
- должность и ФИО ответственного работника организации;
- контактные данные для связи - телефон, адрес электронной почты;
- участие заявителя в событиях, которые предшествовали подаче жалобы и стали причиной обращения с жалобой в Орган по сертификации;
- описание предмета жалобы с указанием объективных свидетельств, связанных с жалобой;
- предложения по решению жалобы (при необходимости);
- необходимость соблюдения анонимности информации о заявителе в отношении сертифицированного заказчика, которого касается жалоба.

5.2.3. Жалоба может быть направлена в Орган по сертификации на почтовый или электронный адрес, а также передана нарочно.

Почтовый и электронный адрес Органа по сертификации размещаются на официальном сайте Органа по сертификации.

5.2.4. Официальным языком подачи жалобы и переписки с заинтересованными сторонами признан русский язык.

5.2.5. При наличии у заявителя вопросов относительно порядка оформления и подачи жалобы, он может обратиться за необходимыми разъяснениями к координатору проектов Органа по сертификации по телефону или электронной почте.

5.3. Порядок рассмотрения жалоб

5.3.1. Регистрация полученных жалоб осуществляется офис-менеджером Органа по сертификации в соответствии с установленным в Органе по сертификации порядком регистрации входящей корреспонденции. Зарегистрированная жалоба передается на рассмотрение директору по сертификации.

5.3.2. Для проведения расследования по жалобе распоряжением назначается рабочая группа по расследованию жалобы:

- для принятия решений по жалобам назначается руководитель рабочей группы. Руководитель рабочей группы не принимает участие в расследовании жалобы. Руководителем рабочей группы назначается директор по сертификации. В случае если предмет жалобы относится к деятельности директора по сертификации, решение по таким жалобам принимаются генеральным директором. В случае если жалоба касается действий непосредственно генерального директора, окончательное решение по такой жалобе утверждается Наблюдательным советом (п. 6.2 настоящего Положения);

- в состав рабочей группы в зависимости от характера жалобы включаются координатор проектов, менеджер по качеству, эксперты, инженеры и другие работники, компетентные в отношении предмета жалобы.

- беспристрастность процедуры расследования жалоб обеспечивается посредством того, что в состав рабочей группы и лиц, принимающих решение по жалобе, не включаются лица, имеющие отношение к предмету конкретной жалобы и способные вызвать конфликт интересов;

- в случае если жалоба касается сертифицированного заказчика или организации, подавшей в Орган по сертификации заявку на сертификацию, в состав рабочей группы по расследованию жалобы не может включаться персонал, участвующий в консалтинговой или трудовой деятельности у сертифицированного заказчика/ организации, подавшей заявку на сертификацию, в течение последних трех лет.

5.3.3. Функции рабочей группы по расследованию жалобы:

- проверка соблюдения корректности процедуры подачи жалобы;
- подтверждение или опровержение того, что жалоба имеет отношение к деятельности, за которую Орган по сертификации несет ответственность;
- подготовка и направление первичного ответа по жалобе;
- сбор и проверка в пределах возможностей Органа по сертификации всей необходимой информации для принятия решения по вопросу жалобы;
- уведомление заявителя о ходе оценки жалобы и ее закрытии.

5.3.4. В ходе расследования жалобы принимаются следующие решения:

- первоначальное решение о том, что жалоба принята или отклонена;
- решение о порядке действий по урегулированию жалобы и соответствующим срокам;
- окончательное решение по результатам расследования жалобы и действия, предложенные для разрешения жалобы.

Все решения по жалобе оформляются актом расследования.

5.3.5. Первоначальный ответ направляется заявителю официальным письмом не позднее 10 рабочих дней после регистрации жалобы в Органе по сертификации. Ответ содержит:

- подтверждение получения жалобы;
- решение о том была ли жалоба принята или отклонена. Жалоба может быть отклонена в случае, если она не отвечает требованиям п. 5.2 настоящего Положения по существу или не касается сертифицированных действий, за которые Орган по сертификации несет ответственность. В ответе заявителю в таком случае указываются причины отклонения жалобы;

Примечание:

Решение об отказе принять жалобу может быть обжаловано путем направления апелляции в соответствии с разделом 6 настоящего Положения.

- предлагаемый Органом по сертификации порядок действий по урегулированию жалобы и сроки ее рассмотрения.

5.3.6. При рассмотрении жалобы в отношении сертифицированного заказчика или организации, подавшей заявку на сертификацию, рабочей группой готовится письменный запрос стороне, на которую подана жалоба, с требованием пояснить ситуацию. Подготовленный письменный запрос с приложением копии поступившей жалобы направляется сертифицированному заказчику или организации, подавшей заявку на сертификацию, не позднее 5 рабочих дней со дня получения жалобы.

В случае урегулирования спора между заявителем жалобы и стороной, на которую подана жалоба, руководителем рабочей группы готовится соответствующее решение. В случае если жалоба признана обоснованной в отношении сертифицированного заказчика или организации, направившей заявку на сертификацию, Органе по сертификации в план ближайшего аудита вносит вопросы, относящиеся к предмету жалобы.

В случае если сторона, на которую подана жалоба, не отвечает на запросы Органа по сертификации и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, Орган по сертификации, при необходимости, может провести дополнительную проверку такой организации, а также приостановить или аннулировать действие сертификата. Дополнительная проверка должна быть проведена в течение 3 месяцев после принятия решения о ее проведении.

5.3.7. При рассмотрении жалобы в отношении действий Органа по сертификации, рабочей группой проводится расследование с целью выявления причин появления жалобы, руководителем рабочей группы выносится решение по удовлетворению жалобы и устранению причин выявленного несоответствия.

5.3.8. Расследование по жалобе должно быть проведено в течение 3 месяцев со дня регистрации жалобы. В указанный срок заявителю должен быть дан ответ по жалобе. Ответ направляется в виде официального письма за подписью руководителя рабочей группы. В ответе содержится:

- информация о предпринятых или планируемых коррекциях и разработанных корректирующих действиях;
- запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями, включая ожидаемый срок ответа на запрос;
- все предложенные Органом по сертификации действия для разрешения жалобы.

5.3.9. Жалоба закрывается при выполнении следующих условий:

- заявитель соглашается с предложенными мероприятиями или ответ от заявителя не поступил в течение 10 рабочих дней с момента направления соответствующего письма;
- реализованы все запланированные коррекции и корректирующие действия, разработанные по результатам расследования по жалобе.

Орган по сертификации официальным письмом уведомляет заявителя о закрытии жалобы.

5.3.10. В случае несогласия заявителя с предложенными мероприятиями, они повторно рассматриваются рабочей группой с учетом предложений и комментариев заявителя. По результатам дополнительного рассмотрения жалобы заявителю направляется официальный ответ.

5.3.11. Решение Органа по сертификации по жалобе может быть обжаловано заявителем путем направления обращения в Наблюдательный совет аналогично процедуре подачи апелляций в соответствии с п. 6.3 настоящего Положения.

5.3.12. Результативность корректирующих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам, оценивается директором по сертификации в ходе подготовки исходных данных для проведения анализа со стороны руководства, а также внутренними аудиторами в ходе проведения внутренних аудитов.

5.3.13. Принятые Органом по сертификации решения по жалобам, опротестованные заявителем жалобы, доводятся до членов Наблюдательного совета в ходе заседания (п. 6.2 настоящего Положения), на котором рассматриваются, в том числе, вопросы, связанные с беспристрастностью при рассмотрении жалобы.

При принятии Наблюдательным советом решения о необходимости внесения изменения или дополнения в решения, принятые по жалобе руководителем рабочей группы, в адрес заявителя и, при необходимости, заинтересованных сторон направляется официальное письмо с принятым решением.

5.3.14. Необходимость обнародования предмета жалобы и принятого по ней решения, а также степень обнародования определяется Органом по сертификации совместно с заявителем.

6. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

6.1. Общие положения

6.1.1. Орган по сертификации несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе «Рассмотрение апелляций». Орган по сертификации обеспечивает, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации.

6.1.2. Функции по подаче, рассмотрению и принятию решений по апелляциям не носят какого-либо дискриминационного характера по отношению к заявителю.

6.1.3. На Рисунке 2 определен порядок действий Органа по сертификации при осуществлении процесса «Рассмотрение апелляций».

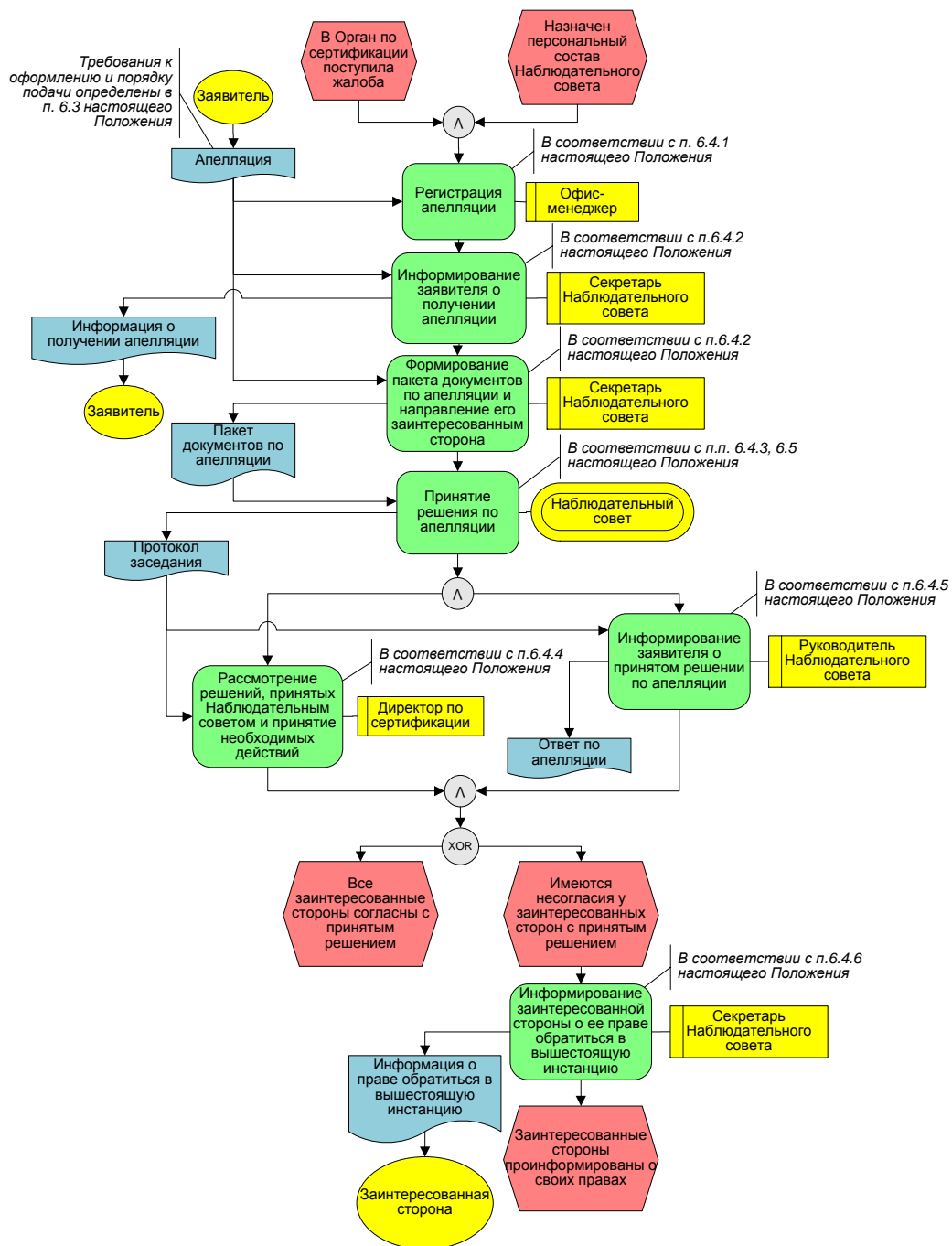


Рисунок 2

6.1.4. Показателями процесса «Рассмотрение апелляций» являются:

- *соблюдение сроков информирования заявителя* – количество случаев нарушения сроков информирования заявителя о принятом решении по апелляции (п. 6.4.5 настоящего Положения); плановое значение – отсутствие случаев нарушения установленных сроков; периодичность – ежеквартально;

- *адекватность решений, принятых по апелляциям* – количество случаев принятия вышестоящей инстанцией решений, отличающихся от решений, принятых Наблюдательным советом Органа по сертификации; плановое значение – отсутствие случаев внесения изменений или дополнений в решения, принятые по апелляции Наблюдательным советом; периодичность – ежеквартально.

6.2. Наблюдательный совет

6.2.1. Наблюдательный совет состоит из руководителя, членов и секретаря.

6.2.2. Членами Наблюдательного совета могут быть лица:

- имеющие высшее профессиональное (техническое, экономическое, юридическое) образование;
- обладающие опытом работы, связанной с разработкой, построением и/или оценкой соответствия систем менеджмента и/или проведением обучения по системам менеджмента, не менее 2 лет.

6.2.3. Руководитель Наблюдательного совета действует на постоянной основе по соглашению о сотрудничестве. В состав Наблюдательного совета входят работники Органа по сертификации, участвующие в аудитах и принимающие решения о сертификации, кроме руководителя Органа по сертификации. При поступлении апелляции/жалобы руководитель Наблюдательного совета определяет круг лиц, участвующих в рассмотрении и принятии решений по конкретной апелляции или жалобе с учетом того, что не должно допускаться участие в этом лиц, ранее имевших какое-либо отношение к предмету апелляции/жалобы (п. 6.5 настоящего Положения). При необходимости, Руководитель Наблюдательного совета имеет право привлекать к рассмотрению и принятию решений по конкретной апелляции или жалобе других лиц, удовлетворяющих требованиям к компетентности (п. 6.2.2 настоящего Положения) и беспристрастности (п. 6.5 настоящего Положения), по согласованию с руководителем Органа по сертификации.

Руководитель Наблюдательного совета на регулярной основе просматривает электронную почту Наблюдательного совета (п. 6.3.3 настоящего Положения).

6.2.4. Все решения Наблюдательного совета принимаются в ходе проведения заседаний. Заседания могут проводиться в очной или заочной форме. Форма проведения конкретного заседания определяется руководителем Наблюдательного совета.

6.2.5. Принятые решения Наблюдательного совета оформляются секретарем в виде протокола.

6.3. Порядок подачи апелляций

6.3.1. Апелляции могут подаваться в течение одного месяца с момента совершения события, ставшего ее причиной.

Апелляции направляются в Наблюдательный совет в случаях:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе;
- несогласия с решениями Органа по сертификации, связанными с оценкой и подтверждением соответствия;
- несогласия с решениями Органа по сертификации по жалобе.

6.3.2. Апелляция оформляется в виде заявления на официальном бланке организации (в случае подачи апелляции от имени юридического лица) в адрес Наблюдательного совета, заявление должно включать в себя следующую информацию:

- описание предмета апелляции;
- имеющиеся на момент подачи апелляции решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спора;
- предлагаемые решения для обсуждения в Наблюдательном совете.

Заявление должно содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления Наблюдательным советом Органа по сертификации и обязательства исполнить такое заявление или, при несогласии с ним, обжаловать решение в вышестоящей инстанции. Заявление должно быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий.

К заявлению прикладываются материалы, содержащие доказательства, на которых основана апелляция и перечень таких материалов.

6.3.3. Заявление направляется на электронный адрес Наблюдательного совета appeal@prom-std.ru.

6.3.4. Официальным языком подачи апелляции и переписки с заинтересованными сторонами признан русский язык.

6.3.5. При наличии у заявителя вопросов относительно порядка оформления и направления заявления на апелляцию, он может обратиться за необходимыми разъяснениями к секретарю Наблюдательного совета по телефону или электронной почте.

6.4. Порядок рассмотрения апелляций

6.4.1. Полученные апелляции передаются руководителем Наблюдательного совета офис-менеджеру для регистрации в соответствии с установленным в Органе по сертификации порядком регистрации входящей корреспонденции.

6.4.2. При получении апелляции секретарь Наблюдательного совета должен:

- в течение 10 рабочих дней после регистрации апелляции официальным письмом направить заявителю информацию о получении апелляции;
- не позднее 10 рабочих дней после регистрации апелляции направить копии заявления со всеми приложениями стороне, упомянутой в заявлении в качестве ответчика;
- при принятии решения о необходимости привлечения к разбирательству по апелляции какого-либо лица – направить ему копию заявления со всеми приложениями с просьбой о содействии в разбирательстве;
- направить членам Наблюдательного совета пакет документов по апелляции и согласовать сроки и форму очередного заседания.

В пакет документов по апелляции включается:

- текст апелляции, которая поступила от заявителя с изложением сути вопроса;
- копии документов, приложенных к апелляции;
- копии дополнительных документов, предоставленных стороной заявителя по требованию Наблюдательного совета;
- разъяснения и документы, представляемые Органом по сертификации в отношении поданной апелляции.

6.4.3. Решения по апелляциям принимаются Наблюдательным советом в ходе проведения заседания. На заседании оценивается обоснованность поданной апелляции, по обоснованным апелляциям проводится исследование и принимаются обоснованные решения. При принятии решений учитываются результаты предыдущих подобных апелляций.

Принятые решения по апелляции оформляются соответствующим протоколом.

Протоколы заседаний Наблюдательного совета передаются сторонам, которые участвовали в разбирательстве, а копии, при необходимости, открыты для публичного доступа.

6.4.4. Решения Наблюдательного совета, содержащие выводы о наличии любых несоответствий в деятельности Органа по сертификации рассматриваются руководством Органа по сертификации. В отношении таких несоответствий проводится анализ причин и разработка коррекций и корректирующих действий в соответствии с установленным в Органе по сертификации порядком.

Любые выявленные Наблюдательным советом несоответствия в деятельности сертифицированного заказчика, в отношении которого принято соответствующее решение, рассматриваются Органом по сертификации в соответствии с Правилами сертификации в системе добровольной сертификации «ПРОМПРЕЕСТР».

6.4.5. Решение по апелляции направляется заявителю не позднее 3 месяцев со дня ее регистрации в Органе по сертификации. Решение направляется в виде официального письма за подписью руководителя Наблюдательного совета.

6.4.6. Если какая-либо сторона не была удовлетворена решением Наблюдательного совета Органа по сертификации, она вправе обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора в вышестоящую инстанцию (держатель Системы добровольной сертификации «ПРОМПРЕЕСТР», орган по аккредитации) в соответствии с установленными процедурами. Информирование об этом заинтересованной стороны осуществляется секретарем Наблюдательного совета в случае получения информации о несогласии.

6.5. Конфликт интересов

6.5.1. Для исключения конфликта интересов состав Наблюдательного совета для решения спора по конкретной апелляции может корректироваться. При выявлении риска возникновения конфликта интересов соответствующий член Наблюдательного совета должен сообщить об этом руководителю Наблюдательного совета и генеральному директору Органа по сертификации, которые принимают решение о внесении корректировок в персональный состав Наблюдательного совета.

6.5.2. Для недопущения нарушения принципов беспристрастности и конфиденциальности, а также исключения конфликта интересов стороны, участвующие в споре, могут в виде официального письма в адрес руководителя Наблюдательного совета возразить против участия любого лица, вовлеченного в разрешение апелляции, в случае, если участие этого лица нарушает принципы беспристрастности и конфиденциальности или его участие вызывает конфликт интересов. Руководитель Наблюдательного совета в этом случае оценивает необходимость привлечения других лиц в разрешение апелляции, при необходимости, обращается к генеральному директору Органа по сертификации для внесения корректировок в персональный состав Наблюдательного совета по конкретной апелляции.

7. Нормативные ссылки

Правила сертификации в системе добровольной сертификации «ПРОМПРЕЕСТР».