

## Правила рассмотрения апелляций

ОС имеет правила рассмотрения апелляций, полученных от заявителей, держателей сертификатов или других сторон в отношении сертификации и любых других взаимосвязанных вопросов. ОС при вступлении с заявителями и держателями сертификатов в договорные отношения предоставляет им возможность ознакомиться с порядком рассмотрения апелляций и формой подачи апелляции.

ОС рассматривает апелляции по следующим вопросам:

- необоснованного отказа в приеме документов Заявителя на сертификацию;
- отказа в выдаче сертификата соответствия;
- немотивированного приостановления или прекращения действия сертификата соответствия;
- неправомерного сокращения области сертификации.

Апелляции фиксируются в «Журнале регистрации апелляций, жалоб и предпринятых действий» и направляются генеральному директору для наложения резолюции и/или утверждения состава Комиссии по апелляциям.

Рассмотрение и принятие решений по апелляциям осуществляет Комиссия по апелляциям. Податель апелляции имеет права высказывать свое несогласие по составу Комиссии по апелляциям с обоснованием причин.

Секретарь Комиссии рассматривает апелляцию, и в случае ее обоснованности, в срок не позднее 5 рабочих дней информирует заявителя о ее получении, регистрационном номере и сроках рассмотрения по почте, телефону или электронной почте. Сроки рассмотрения апелляции и принятия решения не должны превышать 1 месяц со дня регистрации апелляции. До принятия указанного решения лицо, подавшее апелляцию, вправе отозвать ее полностью или частично.

Секретарь Комиссии передает материалы по апелляции на экспертизу компетентному лицу, не имеющему отношения к предмету апелляции, с целью изучения и подготовки письменного заключения. В случае необходимости могут привлекаться компетентные специалисты других организаций.

По предложениям секретаря Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции формируется персональный состав Комиссии по апелляциям, который утверждается приказом генерального директора. Организационное обеспечение работы Комиссии по апелляциям осуществляет секретарь Комиссии.

Заседание Комиссии по апелляции назначается в срок не более 20 дней с момента поступления апелляции. О повестке, месте, дате и времени заседания Комиссии по апелляциям ее члены, представители сторон, апелляции которых будут рассматриваться на заседании, уведомляются секретарем Комиссии не позднее чем за 5 дней до заседания Комиссии. Представители апеллирующих сторон вправе присутствовать на заседании Комиссии и давать необходимые пояснения.

Комиссия по апелляциям рассматривает проект экспертного заключения, заслушивает на своем заседании члена Комиссии, которому было поручено подготовить заключение по представленным материалам, письменное заключение по результатам экспертизы рассматриваемых материалов, представленное независимыми сторонними специалистами представителей сторон, апелляция которых рассматривается на заседании.

После обсуждения представленных материалов Комиссия открытым голосованием принимает решение по рассматриваемому вопросу:

- об удовлетворении апелляции (полностью или частично) или
- об отказе в удовлетворении апелляции.

Решения принимаются простым большинством голосов членов Комиссии. При равенстве голосов голос председателя Комиссии считается решающим.

Решение об отказе в удовлетворении апелляции принимается в случаях, если решения, действия ОС и его должностных лиц признаны законными и обоснованными.

Секретарь Комиссии по апелляциям ведет протокол заседания Комиссии, оформляет решение Комиссии. Протокол подписывает председатель и секретарь Комиссии. Секретарь Комиссии направляет протокол апелляции и руководителю ОС.

ОС совместно с заявителем и предъявителем апелляции, определяют, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет апелляции и сделанное по ней заключение.

Решение Комиссии по апелляциям может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае необходимости по результатам заключения Комиссии по апелляциям руководитель ОС должен обеспечить разработку корректирующих действий, которые фиксируются в Журнале регистрации жалоб, апелляций и предпринятых действий. Контроль выполнения принятых мер в установленные сроки возлагается на руководителя ОС.

Решение по апелляции принимается или анализируется и утверждается лицами, ранее не имевшими отношения к предмету апелляции. ОС подтверждает получение апелляции подателю апелляции, по запросу представляет подробные сведения о ходе ее рассмотрения и сообщает о результатах, официально уведомляя подателя апелляции об окончании ее рассмотрения.

По результатам рассмотрения апелляций, если необходимо, осуществляются соответствующие корректирующие действия. Контроль выполнения корректирующих действий и оценку их результативности осуществляет руководитель ОС.

### **Правила рассмотрения жалоб**

ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб.

К процессу рассмотрения жалоб привлекаются лица, не участвовавшие в соответствующих аудитах заказчика и не принимавшие по ним решения о сертификации.

Рассмотрение жалоб и принятие решений по жалобам осуществляет специалист, назначенный руководителем ОС. При необходимости для рассмотрения жалобы может создаваться Комиссия, которая назначается приказом генерального директора.

При получении жалобы ОС подтверждает, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС несет ответственность, и, если это так, он приступает к ее

рассмотрению. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании основное внимание при ее рассмотрении будет уделяться результативности сертифицированной системы менеджмента.

Процессы подачи, рассмотрения и принятия решения по жалобам не носят дискриминационный характер к подателям жалобы и обеспечивают соблюдение конфиденциальности полученной информации в отношении подателя жалобы и ее предмета.

Жалобы подаются заявителем в свободной или рекомендуемой ОС форме и регистрируются в «Журнале регистрации апелляций, жалоб и предпринятых действий». Если жалоба оформлена в свободной форме и в ней недостаточно сведений для последующего ее рассмотрения, специалист, назначенный руководителем ОС, запрашивает у заявителя дополнительные сведения, которые регистрирует как приложение к жалобе за подписью специалиста ОС с указанием лица, предоставившего дополнительные сведения, даты и способа предоставления информации.

После получения жалобы и признания ее обоснованной специалист подтверждает (по почте, телефону, электронной почте) подателю жалобы ее получение, проводит ее первоначальную оценку с точки зрения таких критериев как важность, безопасность, сложность, возможные последствия, необходимость и возможность проведения немедленных действий.

При исследовании жалобы ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для обоснованности поданной жалобы. Все разумные усилия должны быть предприняты для расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы.

Жалоба прослеживается от момента ее получения до полного завершения процесса обращения с жалобой, когда податель жалобы будет удовлетворен или принято заключительное решение. ОС подтверждает получение жалобы подателю жалобы, по запросу представляет подробные сведения о ходе ее рассмотрения и сообщает о результатах, официально уведомляя подателя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения, если это возможно.

Решение по жалобе принимается или анализируется и утверждается в течение 30 дней с даты ее регистрации лицами, ранее не имевшими отношения к предмету жалобы. Согласно п.1.1. статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» аккредитованное лицо - Орган по сертификации обязан рассматривать жалобы и обращения, относящиеся к его деятельности по оценке соответствия (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и давать ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления. В случае несогласия с решением по жалобе податель жалобы может обратиться в Комиссию по апелляциям.

ОС совместно с заказчиком и предьявителем жалобы определяет необходимость и степень разглашения предмета жалобы и сделанного по ней заключения.

По результатам рассмотрения жалоб, в случае необходимости, осуществляются соответствующие корректирующие действия. Контроль выполнения корректирующих действий и оценку их результативности осуществляет руководитель ОС.