

**Орган по сертификации  
Общества с ограниченной ответственностью  
«Бюро сертификации «ТОВАРИЩ»  
(ОС ООО «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ»))**

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «Бюро сертификации  
«ТОВАРИЩ»

\_\_\_\_\_ А.М. Торопчин

«29» декабря 2014 г.

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ  
Порядок рассмотрения  
жалоб и апелляций**

**СТО 4-2014**

г. Москва, 2014 год

## **ПРЕДИСЛОВИЕ**

1. **РАЗРАБОТАН** ОС ООО «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ»

2. **УТВЕРЖДЕН** Руководителем органа по сертификации ООО «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ»

3. **ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ**

---

---

Настоящий стандарт организации «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций» не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован или распространен без письменного разрешения Генерального директора ООО «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ».

№	Содержание	Стр.
1	Назначение и область применения	4
2	Обращение с жалобами	4
3	Обращение с апелляциями	7
	Приложение 1. Форма рассмотрения жалобы	12
	Приложение 2. Форма решения по жалобе	14
	Приложение 3. Форма решения комиссии по апелляции	15

## **1. Назначение и область применения.**

1.1. Настоящий стандарт организации СТО 4-2014 разработан в соответствии с требованиями п. 14.8.а), 14.11.и) приказа Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 326 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствия заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителя, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации» (далее – Критерии аккредитации), п. 7.13. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг» и определяет порядок обращения с жалобами и апелляциями, поступившими в орган по сертификации Общества с ограниченной ответственностью «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ» (далее – орган по сертификации), устанавливает правила утверждения, регистрации и рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принятые органом по сертификации, включающие в том числе порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб и апелляций.

1.2. Стандарт обязателен для применения работниками, участвующими в рассмотрении жалоб, поступивших в орган по сертификации.

### **1.3. Термины, определения и сокращения**

*Жалоба (претензия)* - выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны организации с ожиданием ответа.

*Заявитель жалобы* – организация, подающая жалобу.

*Апелляция* – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого органом по сертификации в отношении данного объекта.

*Апеллянт* – организация, подающая апелляцию.

## **2. Обращение с жалобами.**

2.1. В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью органа по сертификации, заказчик имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя Генерального директора ООО «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ».

Заявителем жалобы может быть любая организация, как лицо-участник процесса оценки соответствия, заинтересованное в оценке (подтверждении) соответствия, право которой по ее мнению нарушено.

При рассмотрении жалобы обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к заявителю жалобы и поводу жалобы.

Ответственность за обращение с жалобами возложена на руководителя органа по сертификации. Он отвечает за сбор и сопоставление всей информации для проверки

обжалования. В случае недостаточности документов, сообщает письменно об этом заявителю.

В рассмотрении жалобы не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы. Рассмотрению не подлежат жалобы от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если впервые по жалобе решение было принято. Жалобу на действия руководителя органа по сертификации или эксперта (аудитора), являющегося руководителем органа по сертификации и/ или Генеральным директором, рассматривает заместитель руководителя органа по сертификации.

Результатом рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в комиссию по апелляциям при органе по сертификации.

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

Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства органа по сертификации.

## 2.2. Подача жалобы.

Жалоба подаётся по почте, электронной почте, факсу, или нарочно в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после проведения работ, с которым заявитель не согласен. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, указаны документы и т.д.

## 2.3. Прием и регистрация жалобы.

Прием жалобы может осуществлять любой работник органа по сертификации, после чего он передаёт её руководителю органа по сертификации (или его заместителю) не позднее рабочего дня, следующего за днем получения жалобы.

Регистрация жалобы осуществляется в соответствии с правилами документооборота органа по сертификации.

## 2.4. Правила рассмотрения жалобы

Руководитель органа по сертификации рассматривает жалобу, при необходимости привлекаются лица-участники, не причастные к жалобе. Руководитель органа по сертификации проводит анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации. Орган по сертификации может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Поступившая жалоба, должна быть проанализирована руководителем органа по сертификации. При этом определяется:

- относится ли жалоба к деятельности Органа по сертификации;
- есть ли необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения эффективных корректирующих действий по жалобе (например, жалоба поступила в орган по сертификации, а эффективные действия по ней могут быть разработаны или внедрены только при участии национального органа по аккредитации.).

Зарегистрированная жалоба анализируется с целью:

- определения, действительно ли жалоба является недостатком в работе органа по сертификации;
- установления причины появления жалобы;
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Анализ проводится на основе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе.

При анализе жалобы необходимо рассматривать:

- причину появления жалобы;
- взаимосвязанные функции / процессы, касающиеся жалобы;
- финансовые расходы, необходимые для управления жалобой;
- подготовку персонала.

Анализ жалобы рекомендуется оформлять в соответствии с формой рассмотрения жалобы (Приложение № 1 к СТО 4-2014)

#### 2.5. Правила и сроки оформления решения по жалобе.

Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах, в течение 20 рабочих дней со дня ее регистрации, по форме Приложения 2 к настоящему стандарту.

В результате анализа жалобы может быть принято решение о:

- удовлетворения жалобы полностью;
- удовлетворения жалобы частично;
- не удовлетворении жалобы.

Критерием для принятия решения является правомочность жалобы в отношении требований, предъявляемых к соответствующей работе или документу.

#### 2.6. Направления ответа по итогам рассмотрения жалобы.

Решение по жалобе высылается на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 5 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся в органе по сертификации.

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

### **3. Обращение с апелляциями.**

3.1. Основным правилом рассмотрения апелляций в органе по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Апеллянт может быть любая организация - участник процесса оценки соответствия, заинтересованное в результатах оценки соответствия, права которого по ее мнению нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого Органом по сертификации по результатам выполнения работ по оценке (подтверждению) соответствия.

3.2. Апелляции рассматривает комиссия по апелляциям. Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, назначенный приказом ООО «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ».

Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

При рассмотрении спорных вопросов комиссия руководствуется настоящим стандартом, документами, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению работ по оценке соответствия, а также документами СМК.

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

3.3. Состав комиссии для рассмотрения апелляции определяется предметом спора и закрепляется в приказе генерального директора ООО «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ» на период рассмотрения апелляции.

В состав комиссии входят:

- председатель комиссии;
- члены комиссии, в том числе независимый специалист из другой организации (при необходимости);

3.4. Основной функцией Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов, связанных с деятельностью Органа по сертификации в связи с пересмотром решения принятого Органом по сертификации в отношении данного объекта;

3.5. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение апелляций, связанных с деятельностью органа по сертификации;
- запрос у апеллянта и работников органа по сертификации материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и работников органа по сертификации;
- 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;
- обеспечение отсутствия дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции.

3.6. В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанными с принятыми решениями Органа по сертификации по подтверждению соответствия, апеллант имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией на имя генерального директора ООО «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ».

Апелляция подается по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после вынесения решения, с которым апеллант не согласен. Регистрация апелляции осуществляется согласно правилам документооборота органа по сертификации.

Прием апелляции может осуществлять любой работник органа по сертификации и передаёт её Генеральному директору ООО «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ» не позднее рабочего дня, следующего за днем получения жалобы.

Генеральный директор ООО «Бюро сертификации «ТОВАРИЩ» ознакомляется с апелляцией и издает приказ о формировании комиссии и назначении председателя комиссии. Далее передает документы председателю комиссии по апелляциям

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте).

Комиссия может потребовать от апелланта представления дополнительных документов, необходимых для принятия объективного решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

После поступления апелляции председатель комиссии должен обеспечить:

- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью ответственных исполнителей;

- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

### 3.7. Правила и сроки рассмотрения апелляций

Общий срок рассмотрения апелляции с момента регистрации и до направления решения апеллянту составляет 30 рабочих дней. Комиссия должна быть организована в течение 5 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 5 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения.

Председатель комиссии организует:

- работу комиссии;
- предварительное ознакомление членов комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

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. Ответственность за составление протокола заседания несет секретарь Комиссии. Протокол заседания подписывается председателем комиссии и визируется членами комиссии, менеджером по качеству.

На основании протокола заседания оформляется решение комиссии.

### 3.8. Правила и сроки оформления решения комиссии по апелляциям.

Решение оформляется в двух экземплярах председателем комиссии, согласно Приложению 3 к настоящему стандарту.

Срок рассмотрения апелляции составляет 20 рабочих дней с момента направления первоначального ответа подателю жалобы. Решение, принятое комиссией, подписывается всеми членами комиссии,.

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.

### 3.9. Порядок и сроки направления решения комиссии.

Один экземпляр решения по апелляции высылается апеллянту в письменном виде не позднее 5 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Второй экземпляр решения остается в органе по сертификации.

Все документы и материалы работы комиссии хранятся в органе по сертификации в течение двух лет согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

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

Решение комиссии для руководителя органа по сертификации является обязательным.

В случае подтверждения информации, указанной в апелляции, о несоответствии деятельности органа по сертификации установленным требованиям, органом по сертификации предпринимаются необходимые действия по устранению выявленных несоответствий и, в случае необходимости, разрабатываются и реализуются корректирующие действия по устранению причин их возникновения, о чем письменно информируется апеллант.

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

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в органе по сертификации проводятся: внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ жалоб и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа; обучение работников Органа по сертификации.

**(только для внутреннего пользования)**

**1.Сведения о приеме жалобы**

Дата подачи жалобы \_\_\_\_\_

Время подачи жалобы \_\_\_\_\_

Жалобу принял \_\_\_\_\_

Ф.И.О., подпись, дата

Жалоба направлена по:

- |                                |                                   |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> тел.  | <input type="checkbox"/> эл.почта | <input type="checkbox"/> интернет |
| <input type="checkbox"/> лично | <input type="checkbox"/> по почте | <input type="checkbox"/> другое   |

**2 Проблемы, содержащаяся в жалобе**

Объект жалобы \_\_\_\_\_

Повторная проблема \_\_\_\_\_

да

нет

Категория проблемы:

- 1  Этика общения
- 2  Сроки выполнения работ
- 3  Невыполнение (изменение) условий договора
- 4  Ущерб интересам
- 5  Некомпетентность экспертов по оценке соответствия
- 6  Решение Органа по сертификации
- 7  Другое

Дополнительная информация \_\_\_\_\_

---

---

### 3 Оценка жалобы

Оценка области действия и важности фактических и потенциальных воздействий жалобы \_\_\_\_\_

---

---

Необходимость немедленных действий            да                                нет   

Возможность немедленных действий            да                                нет   

### 4 Рассмотрение жалобы

4.1 Запрашиваемые меры \_\_\_\_\_

---

---

4.2 Предпринятые действия

Предпринятые действия	Дата	Имя	Примечания
Заявитель жалобы уведомлен о ее приеме			
Оценка жалобы			
Изучение жалобы			
Рассмотрение жалобы			
Информирование заявителя жалобы о решении			
Корректирующие действия (Коррекция)			
Завершение рассмотрения жалобы			

### Решение по жалобе

Орган по сертификации Общества с ограниченной ответственностью «Независимая экспертиза» рассмотрел жалобу № \_\_\_\_\_ дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

по вопросу \_\_\_\_\_

представленную \_\_\_\_\_

наименование организации, подавшей жалобу

и принял решение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель ОС

ООО «Бюро сертификации

«ТОВАРИЩ»

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_

подпись

Менеджер по качеству

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_

подпись

## РЕШЕНИЕ КОМИССИИ

Комиссия по  
апелляции \_\_\_\_\_  
наименование Органа по сертификации

рассмотрела апелляцию № \_\_\_\_\_ дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
по вопросу \_\_\_\_\_

представленную \_\_\_\_\_  
наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: \_\_\_\_\_

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

Генеральный директор

ООО «Бюро сертификации  
«ТОВАРИЩ»

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Председатель

комиссии по апелляции

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Члены комиссии по апелляции

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_