

# Порядок рассмотрения апелляций и жалоб

## 1 Общие положения

Порядок приводит описание процесса получения, оценки и принятия решений, связанных с апелляциями и жалобами, возникающими в процессе деятельности ОС СМК АО «ВНИИ «Эталон».

Для рассмотрения апелляций и жалоб, поданных в ОС СМК АО «ВНИИ "Эталон" функционирует Апелляционная комиссия (далее - АК), которая имеет статус коллегиального периодически действующего подразделения и действует в соответствии с Положением об Апелляционной комиссии ОС СМК АО «ВНИИ «Эталон».

## 2 Термины и определения

**2.1 апелляция:** Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

[ГОСТ ISO/IES 17000, статья 6.4]

**2.2 жалоба:** В отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

[ГОСТ ISO/IES 17000, статья 6.5]

## 3 Получение и регистрация апелляций и жалоб

3.1 Апелляции и жалобы в ОС СМК АО «ВНИИ "Эталон" подаются заинтересованной стороной на имя председателя апелляционной комиссии - руководителя ОС СМК в произвольной форме.

3.2 Поступившие апелляции или жалобы регистрируются в соответствии с процедурой управления входящей документацией. При этом ОС СМК подтверждает получение апелляции или жалобы заявителю. Подтверждение может быть передано по почте, телефону или электронной почте.

3.3 При получении апелляции или жалобы руководитель (заместитель руководителя) ОС СМК проводит ее первоначальное исследование, с целью определения:

-относится ли жалоба к деятельности по сертификации, за которую ОС СМК несет ответственность или к сертифицированному заказчику;

-возможности проведения незамедлительных действий по рассмотрению документа;

-конкретных действий и лиц, ответственных за расследование документа.

Документ с резолюцией передается секретарю АК, который регистрирует апелляцию или жалобу в "Журнале регистрации и учета апелляций и жалоб".

Примечание 1 – ОС СМК должен обеспечить, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций и жалоб, не участвовали в соответствующих аудитах, не принимали решения по их сертификации и не имели отношения к предмету жалобы.

Примечание 2 – ОС СМК должен обеспечить, чтобы деятельность по подаче, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

## 4 Порядок рассмотрения апелляции

4.1 Подготовкой апелляций к рассмотрению на заседании АК руководит Руководитель (заместитель руководителя) ОС СМК.

4.2 Председатель (заместитель председателя) АК организует подготовительную работу в течение двух недель с момента получения апелляции и назначает дату заседания АК.

Подготовительная работа включает:

- предварительное ознакомление членов АК с поступившей апелляцией;
- исследования и сбор необходимой для обоснованной оценки информации;
- проведение (при необходимости) предварительного обсуждения существа апелляций с любой из заинтересованных сторон.

На заседание АК допускается приглашение заинтересованных сторон.

4.3 Апелляции и жалобы рассматриваются на заседании апелляционной комиссии

Апелляционная комиссия вырабатывает, с учетом представленных документов и собранной информации, решение по существу апелляции. Решение принимается членами АК, ранее не имевшими отношение к предмету апелляции. Решение принимается путем открытого голосования простым большинством голосов.

Решение содержит необходимые коррективы и корректирующие действия. Действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций.

Председатель (секретарь) АК обеспечивает оформление протокола, выписки из которого направляются заинтересованным сторонам.

Примечание 3 – ОС СМК АО «ВНИИ "Эталон" несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций.

## **5 Порядок рассмотрения жалоб**

5.1 В случае, если жалоба относится к сертифицированному заказчику, ОС СМК должен в недельный срок передать сертифицированному заказчику относящуюся к нему жалобу, запрашивает необходимую и анализирует полученную информацию. При ее исследовании внимание должно быть направлено на оценку результативности сертифицированной СМК.

При этом решение может приниматься как АК, так и руководством ОС СМК.

5.2 Жалобы, относящиеся к ОС СМК, рассматриваются на заседании апелляционной комиссии

Апелляционная комиссия вырабатывает, с учетом представленных документов и собранной информации, решение по существу жалобы. Решение принимается членами АК, ранее не имевшими отношение к предмету жалобы. Решение принимается путем открытого голосования простым большинством голосов.

Решение содержит необходимые коррективы и корректирующие действия. Действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций.

Председатель (секретарь) АК обеспечивает оформление протокола, выписки из которого направляются заинтересованным сторонам.

Примечание 4 – ОС СМ несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

Примечание 5 – К процессу работы с жалобами должны применяться требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету. ОС СМК, совместно с заказчиком и предъявителем жалобы, должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение. Принятое решение фиксируется в протоколе заседания АК.

5.3 При серьезности жалобы и критичности выявленных ей несоответствий, уменьшении результативности СМК или отсутствии реагирования сертифицированного заказчика ОС СМК может потребовать провести внеплановый аудит в соответствии с Соглашением между ОС СМК и держателем сертификата (сертифицированным заказчиком).

Внеплановый аудит проводится ОС СМК в соответствии с установленным порядком проведения работ по сертификации с целью подтверждения выполнения сертификационных требований.

По результатам внепланового аудита ОС СМК принимает решение об области сертификации и статусе сертификата.

## **6 Реализация принятых мер и контроль за их выполнением**

6.1 Принятые решения и действия по апелляциям и жалобам, ответственный за их выполнение и сроки выполнения коррекций и корректирующих действий оформляются соответствующим протоколом заседания АК ОС СМК и отчетом о выполнении ОС СМК и держателем Сертификата коррекций и корректирующих действий (при необходимости).

6.2 ОС СМК официально уведомляет предъявителя апелляции или жалобы об окончании процесса её рассмотрения и сообщает ему результаты и принятое решение, направляя ему копию протокола (выписку из протокола) или решения ОС СМК. Документ регистрируется в соответствии с процедурой управления исходящей документацией.

6.3 Контроль за выполнением принятых мер в установленные сроки и обеспечение, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия возлагается на заместителя руководителя ОС СМК.

6.4 Если какая-либо из сторон не согласна с принятым решением, то она может обратиться в Апелляционную комиссию Системы добровольной сертификации «Военный Регистр», для принятия окончательного решения.