



СТАНДАРТЫ И СООТВЕТСТВИЕ

ОГРН 1147746023457
105064, Москва, ул. Радио, 24
+7 (495) 231 92 90

Редакция от 15.12.2018

Порядок рассмотрения апелляций и жалоб в ОССМ СиС.

1. Введение.

Процедура получения, оценки апелляций/жалоб и принятия по ним решений является общедоступной для заинтересованных сторон по запросу.

Подача, расследование апелляций/жалоб и принятие решения по ним не должны приводить к каким-либо дискриминирующим действиям, направленным против организации, которая подала апелляцию/жалобу.

Сроки и состав участников для рассмотрения апелляций/жалоб назначаются Руководителем ОССМ СиС для каждой конкретной поступившей апелляции/жалобы. При этом ни один из задействованных специалистов не должен участвовать в соответствующем аудите и в выработке заключения по нему. В состав участников по рассмотрению апелляции/жалобы могут входить и/или приглашаться в качестве экспертов специалисты сторонних организаций, компетентные в соответствующих вопросах и областях знаний.

Лица, привлекаемые к рассмотрению апелляций/жалоб, должны сохранять конфиденциальность в части, относящейся к предьявителю и её предмету.

2. Определения и сокращения.

Апелляции - несогласие (опротестование) заказчиком аудита решения команды по аудиту.

Жалоба -- официальная претензия к деятельности ОССМ СиС, связанная с нарушением действующего порядка сертификации систем менеджмента (далее – СМ), а также к деятельности организации, система менеджмента которой была сертифицирована.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

3.1 Общие положения

Комиссия по апелляциям (далее - также Комиссия) создается с целью рассмотрения апелляций по вопросам, связанным с сертификацией систем менеджмента, поданных в Орган по сертификации систем менеджмента ООО «Стандарты и Соответствие» (далее - также ОССМ СиС) предприятиями (организациями) заявителями и другими сторонами и принятия решения по ним.

Порядок рассмотрения апелляций основан на положениях раздела ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Общие требования к органам, осуществляющим оценку и сертификацию систем менеджмента качества» и ГОСТ Р 55568-2013 «Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента».

3.2 Функции комиссии

Комиссия по апелляциям проводит рассмотрение обоснованности и принимает решения относительно этого по апелляциям, поступившим:

- на заключение комиссии по сертификации, проводившей аудит СМ;
- на решение ОССМ СИС относительно сертификации СМ;
- по вопросам нарушений документированных процедур сертификации СМ;
- в качестве неурегулированного спора и разногласий между заявителями или держателями сертификатов и ОССМ СиС.

3.3 Права и обязанности комиссии

Члены комиссии имеют право требовать от сторон письменных разъяснений по всем возникающим вопросам и обстоятельствам дела.

Члены Комиссии обязаны:

- обеспечивать объективность принимаемых решений по апелляциям;
- обеспечивать беспристрастность, открытость и конфиденциальность информации, полученной в результате своей деятельности;
- осуществлять свою деятельность на недискриминационной основе.

3.4 Порядок рассмотрения апелляций

При несогласии заказчика аудита с заключением комиссии по сертификации по итогам проведенного аудита представитель заказчика не подписывает акты о несоответствиях и письменно уведомляет об этом ОССМ СиС с указанием причин несогласия. К апелляции должны быть приложены соответствующие документы или их копии, обосновывающие несогласие.

Поступившее письменное письмо-уведомление регистрируется в журнале входящей корреспонденции и передается Руководителю органа по сертификации, который назначает Комиссию и устанавливает сроки рассмотрения поступившей апелляции.

Заказчик письменно информируется о получении от него апелляции и о запланированных сроках принятия решения, а также о ходе рассмотрения апелляции. Если ранее заявленные сроки рассмотрения апелляции нарушаются, апеллирующую организацию письменно информируют о новых сроках рассмотрения апелляции.

Комиссия проводит анализ апелляции и принимает согласованное решение.

Если решение принимается в пользу апеллирующей организации, то ОССМ СиС информирует об этом заказчика официальным письмом и осуществляет разработку и реализацию коррекции и корректирующих действий. Если решение принимается не в пользу апеллирующей организации, то компания информирует об этом заказчика официальным письмом.

3.5 Принятие комиссией решения

Решение об обоснованности и принятии апелляции или о ее необоснованности и отклонении принимается открытым голосованием большинством голосов членов Комиссии, участвующих в заседании. Председатель Комиссии участвует в голосовании на общих основаниях, при этом при равенстве голосов его голос является решающим.

Решение Комиссии оформляется протоколом. Каждой из заинтересованных сторон, включая заявителя, ОССМ СиС и сертифицируемую организацию, в трехдневный срок со дня подписания протокола заседания направляется его копия.

3.6. Ответственность членов комиссии

Члены Комиссии несут ответственность за:

- добросовестное выполнение возложенных на них обязанностей;
- объективность решений, принятых в результате рассмотрения апелляций;
- конфиденциальность информации, полученной в результате рассмотрения апелляции.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

4.1 Общие положения

Настоящий порядок рассмотрения жалоб является общественно доступным по официальному запросу.

Все поступающие жалобы подлежат официальной регистрации и рассмотрению в установленном порядке и передаче Руководителю ОССМ СиС.

4.2 Получение, проверка и рассмотрение жалоб

Если предмет жалобы не относится к видам деятельности органа по сертификации, ОССМ СиС извещает об этом заявителя в срок, не более 3 дней со дня получения жалобы. Жалоба и ответ размещаются в деле «Жалобы и апелляции».

4.2.1 Если жалоба относится к деятельности ОССМ СиС Руководитель органа:

- в течение 3 дней направляет заявителю информацию о получении жалобы, порядке и сроках ее рассмотрения;
- совместно с экспертами и, при необходимости, с другими сотрудниками в течение не более 5 дней рассматривает содержание жалобы и ее обоснованность;
- при признании жалобы необоснованной направляет заявителю письменный ответ с обоснованием необоснованности жалобы;
- при признании жалобы обоснованной осуществляет необходимую коррекцию, разрабатывает и утверждает соответствующие корректирующие действия, а также направляет заявителю письменный ответ с указанием принятых мер.

4.2.2 Если жалоба относится к деятельности держателя сертификата:

- ОССМ СИС в течение 3 дней направляет заявителю информацию о получении жалобы, порядке и сроках ее рассмотрения;
- ОССМ СИС в течение 3 дней направляет копию жалобы держателю сертификата с предложением представить в течение 10 рабочих дней соответствующие объяснения по существу содержащихся в ней претензий;
- после получения ответа держателя сертификата он регистрируется и передается Руководителю ОССМ СиС для анализа;
- Руководитель ОССМ СиС с привлечением, при необходимости экспертов и других сотрудников в течение 5 дней рассматривает полученные разъяснения, уделяя особое внимание влиянию содержащихся в жалобе обстоятельств на результативность СМ. При необходимости, запрашивается у заявителя и/или у держателя сертификата дополнительная информация, в этом случае сроки рассмотрения материалов соответственно удлиняются, но на период, не более 5 дней;
- Если по итогам рассмотрения жалоба будет признана необоснованной, Руководитель ОССМ СиС направляет заявителю и держателю сертификата официальное письмо-уведомление об итогах рассмотрения, включая их обоснование. Жалоба, переписка и полученная информация размещаются в деле «Жалобы и апелляции».

Если по итогам рассмотрения жалоба будет признана обоснованной, Руководитель ОССМ СиС принимает одно из следующих решений:

- проведение внепланового инспекционного контроля, целью которого является анализ адекватности СМ требованиям соответствующего стандарта, в особенности тех элементов СМ, которые стали предметом жалобы;
- учета поступившей информации при планировании очередного планового аудита в части более тщательного (углубленного) исследования функционирования элементов СМ, ставших предметом жалобы.

О результатах рассмотрения Руководитель ОССМ СиС официально информирует заявителя и держателя сертификата. Жалоба, переписка и полученная информация размещаются в деле «Жалобы и апелляции».

В обоих вышеперечисленных случаях Руководитель ОССМ СиС обязан при подготовке этих аудитов:

- обеспечить состав комиссии по сертификации с учетом необходимости более тщательного (углубленного) исследования функционирования элементов СМ, ставших предметом жалобы;
- провести дополнительно инструктаж членов комиссии по вопросу более тщательного (углубленного) исследования функционирования элементов СМ, ставших предметом жалобы.

По завершении указанных аудитов комиссия по сертификации при подготовке акта по результатам аудита отражает результаты анализа функционирования элементов СМ, ставших предметом жалобы. Решение о продлении действия сертификата должно быть принято ОССМ СИС в установленном порядке с учетом итогов более тщательного (углубленного) исследования функционирования элементов СМ, ставших предметом жалобы, отраженных в акте. Информация об этом официально направляется заявителю жалобы, а копия этого письма помещается в дело «Жалобы и апелляции».