



РУКОВОДСТВО

«Управление апелляциями и жалобами»

НД №013.18

Версия 1

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Русский Эксперт»



М. Н. Репин

«11» апреля 2018 г.

Москва

2018

СВЕДЕНИЯ О НД №013.18

Подготовлен Директором по развитию Общества с ограниченной ответственностью «Русский Эксперт» (далее – РЭ) и утверждён Генеральным директором РЭ.

Процесс согласования документа (обсуждение на Сертификационном совете) проведен 11.04.2018 года,

Результаты зарегистрированы Протоколом №4 от «11» апреля 2018 г.

Документ является нормативным для РЭ. Вступает в силу с момента утверждения Генеральным директором РЭ.

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью РЭ. Перепечатка, распространение или использование данного документа или его частей возможно только с разрешения РЭ.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	4
2. Нормативные ссылки.....	4
2.1. Ссылки.....	4
2.2. Термины, определения, сокращения	5
3. Общие положения.....	5
4. Рассмотрение жалоб	5
5. Порядок рассмотрения апелляций.....	9
6. Конфликт интересов.....	12
7. Расходы	13

1. Введение

Настоящее Руководство по управлению апелляциями и жалобами (далее – Руководство) устанавливает порядок работы с жалобами и апелляциями в РЭ, а также взаимодействие РЭ с заинтересованными сторонами по данным вопросам.

К заинтересованным сторонам могут относиться лица, которые:

- являются сертифицированными клиентами, или претендентами на сертификацию;
- являются потребителями сертифицированных клиентов или претендентов на сертификацию;
- находятся под воздействием или в зависимости от сертифицированных клиентов или претендентов на сертификации и т.д.

Контрольный экземпляр настоящего Руководства управляется согласно требованиям, установленным в Руководстве «Порядок управления документированной информацией» (НД №002.18).

Требования настоящего Руководства распространяется на все подразделения РЭ.

2. Нормативные ссылки

2.1. Ссылки

При разработке настоящего Руководства учтены требования текущих версий, следующих нормативных и информационных документов:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 – «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»;
- НД №001.18 – «Руководство по качеству»;
- НД №002.18 – Руководство «Порядок управления документированной информацией»;

- НД №004.18 – Положение о Сертификационном совете;
- Глоссарий.

В работе РЭ используются только действующие / актуальные требования нормативных и информационных документов.

2.2. Термины, определения, сокращения

В настоящем Руководстве приведены термины и определения, представленные в стандартах ИСО и Глоссарии.

В настоящем Руководстве сокращения приведены по тексту в скобках.

3. Общие положения

Данное Руководство описывает систему, с помощью которой заинтересованные стороны, могут урегулировать спорные вопросы, возникающие в их отношениях с РЭ и / или претендентом и / или держателем сертификата.

Процедура регламентирует сроки рассмотрения жалоб и апелляций, несоблюдение которых влечет ответственность виновной стороны.

С целью принятия независимых и объективных решений по жалобам заинтересованных сторон, а также апелляций на принятые решения по сертификации, РЭ учредил независимый Сертификационный совет (далее – СС), выполняющий, в том числе, функции по рассмотрению споров.

Настоящая процедура вводит санкции за нарушение обязательств Сторон о сотрудничестве и за невыполнение членом СС требования о добровольном самоотводе при наличии личной заинтересованности в исходе дела с целью исключения возможности нарушения принципов беспристрастности.

4. Рассмотрение жалоб

Заявителем может быть любое лицо / организация, участвующее в процессе сертификации или заинтересованное в результатах сертификации, проводимой РЭ или лицо/организация, получившее такой сертификат. Первично для подачи жалобы заявитель может обратиться в РЭ любым доступным методом (по теле-

фону, электронной почте, интернет-сайту). Сотрудник РЭ, получивший такое обращение в устной форме уведомляет заявителя о том, что он должен оформить и отправить официальную жалобу непосредственно на Генерального директора РЭ, в которой:

- излагается предмет жалобы;
- определяются потенциальные стороны-участники конфликта;
- описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в орган по сертификации;
- предлагается решение (в случае необходимости).

Обращения в письменной форме, содержащие жалобы, незамедлительно регистрируются сотрудником отдела СМК в Журнале регистрации жалоб (Альбом бланков/ Журналы/ РЭ.013).

Жалоба должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной. РЭ имеет право отклонить жалобу, которая не содержит информацию, указанную выше, подана позднее 30 дней с даты совершения события или не касается сертификационных действий, за которые несет ответственность РЭ.

Отказ должен быть в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность их устранения и, информацию о том, как можно исправить допущенные недостатки. Уведомление в отказе рассмотреть жалобу подготавливается сотрудником отдела СМК по указанию Директора по развитию и направляется заявителю по адресам, указанным в заявлении. Указанное уведомление должно быть отправлено не позднее 3-х дней с момента принятия соответствующего решения.

На рассмотрение заявления с жалобой РЭ отводится 30 дней. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего требованиям.

После регистрации, в случае, если жалоба обоснована, она передается в СС для назначения ответственного исполнителя, проведения расследования и при-

нятия решения по ней. Участники СС, а также ответственный исполнитель не должны иметь отношения к предмету данной жалобы. В том случае, если жалоба не имеет прямого отношения к действиям Генерального директора РЭ, то как правило, окончательное решение в отношении жалобы принимает он. После выполнения данной работы ответственный исполнитель готовит первоначальный ответ заявителю, который должен включать в себя:

- информацию о получении заявления;
- информацию о регистрации и номер;
- информацию о сроках рассмотрения жалобы;
- краткое содержание предполагаемых действий РЭ по рассмотрению данного заявления.

Первоначальный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 1 недели с момента поступления заявления.

При рассмотрении жалобы, в обязательном порядке направляется письмо стороне, на которую подана жалоба, с требованием прояснить ситуацию. Если, в ходе рассмотрения, заявитель и сторона, на которую была подана жалоба, урегулируют свой спор, РЭ готовит проект соответствующего решения. В этом случае, если ответчиком по жалобе является сертифицированный клиент РЭ, в ближайшую к моменту подачи жалобы проверку СМ вносятся вопросы касательно предмета жалобы.

В случае, если сторона-ответчик не отвечает на запросы РЭ и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, РЭ оставляет за собой право провести дополнительную проверку СМ ответчика, приостановить или аннулировать сертификат соответствия. Если РЭ определяет необходимость проведения незапланированной проверки – она должна быть проведена в течении 90 дней с момента принятия такого решения.

В ходе работы с жалобой СС проводит расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления жалобы и готовит решения,

направленные на удовлетворение претензии, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение функционирования СМК РЭ.

Решение по жалобе утверждается СС. В тех случаях, когда жалоба касается непосредственно Генерального директора РЭ, СС проходит без его участия.

После согласования и утверждения ответа заявителю, мероприятия по разрешению спора, регистрируются в протоколе заседания СС (Альбом бланков/Административные формы/ РЭ.005) с указанием сроков выполнения и ответственных и ставятся на контроль. Ответ с указанием запланированных мероприятий должен быть направлен заявителю в соответствии с установленными сроками. Ответ должен быть оформлен в письменном виде и подписан Генерального директора РЭ, либо председателем СС.

Ответ должен содержать:

- информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции;
- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течении 30 дней, с момента направления соответствующего письма (в т.ч. по электронной почте), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий жалоба считается закрытой и ответственным исполнителем делается соответствующая отметка в журнале учета жалоб. В случае, когда от заявителя поступает письмо о несогласии, данная жалоба дополнительно рассматривается и принимается окончательное решение, о чем информируется заявитель.

В случае, если заявитель не удовлетворен решением, он может обжаловать его в СС в соответствии с порядком, установленным в данном Руководстве.

Информация о выполнении корректирующих и предупреждающих действиях направляется заявителю не позднее 6-ти месяцев с момента регистрации за-

явления. Заявитель, получивший информацию о результатах выполнения корректирующих и предупреждающих действий, может обратиться с апелляцией в СС в случае несогласия с данными результатами.

РЭ, совместно с заявителем определяет, будет ли предмет жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам, проверяется в рамках внутренних аудитов СМК.

Информация о жалобах, апелляциях рассматривается при проведении анализа СМК руководством РЭ.

5. Порядок рассмотрения апелляций

Заявитель направляет апелляцию в РЭ в случае:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе;
- несогласия с решением РЭ по сертификационной деятельности;
- несогласия с решением Генерального директора РЭ по жалобе.

СС при рассмотрении апелляций действует в соответствии и на основании настоящего руководства и Положения о СС (НД.004.18).

Апелляция рассматривается в течение 30 дней с момента поступления и регистрации заявления. Апелляция может быть рассмотрена, как на плановом, так и на внеочередном заседании СС.

Апелляция подается стороной, право которой, по ее мнению, нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону, по существу.

Апелляция в СС должна:

- определять сторону, в отношении которой она подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;
- содержать изложение предметов спора;

- описывать имевшие, на момент апелляции, решения и иные результаты контактов и слушаний между сторонами;
- описывать заинтересованность стороны заявителя в урегулировании спора и причину обращения в СС;
- содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления СС и обязательства исполнить такое заявление или, при несогласии с ним, обжаловать решение в вышестоящей инстанции;
- предлагать решение для обсуждения в СС;
- быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;
- включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана апелляция и списка, перечисляющего такие доказательства и/или документы.

Апелляция должна поступить по почте или электронной почте в адрес РЭ. После этого, апелляция регистрируется сотрудником отдела СМК в Журнале регистрации апелляций (Альбом бланков/ Журналы/ РЭ.014) после чего он передает в СС:

- копии заявления и всех приложенных к нему документов;
- в случае, если СС посчитает необходимым привлечь кого-либо для участия в разбирательстве (даче объяснений или предоставлении документов), СС должен направить этому лицу копию апелляции и приложенные к ней документы с просьбой о содействии в разбирательстве.

Председатель СС согласовывает сроки и форму очередного (внеочередного) заседания СС.

Сформированный пакет должен включать следующие документы:

- текст апелляции, которая поступила от Заявителя с изложением сути вопроса;
- копии документов, приложенных к апелляции;

– копии дополнительных документов, предоставленных Заявителем по требованию СС;

– уведомление с указанием сроков проведения очного заседания СС, видеоконференции или получения письменных мнений членов СС по апелляции.

По завершению периода подготовки апелляции к рассмотрению, секретарь СС направляет всем сторонам, участвующим в процессе, уведомление о том, что требования к представлению апелляции и записок по делу выполнены и дело готово к рассмотрению.

Во всех случаях, когда СС необходимо прийти к какому-либо решению по поводу принятого вопроса к рассмотрению или вынесения решения по апелляции, СС может сделать это:

- на регулярном заседании;
- на внеочередном заседании;
- на организованной видеоконференции;
- путем письменного голосования по почте, электронной почте.

Решения, принимаемые СС, должны быть переданы сторонам, которые участвовали в разбирательстве, а копии, в случае необходимости, открыты для публичного доступа. Информация по решению должна быть направлена заявителю апелляции, в случае если он отсутствовал на заседании СС, в течение 30 дней с момента поступления апелляции.

Решения СС, содержание, выводы о наличии любых несоответствий в деятельности РЭ рассматриваются и анализируются руководством РЭ, а после этого разрабатываются и осуществляются необходимые корректирующие действия.

В случае необходимости, информация по осуществленным корректирующим действиям направляется заявителю не позднее 6 месяцев с момента поступления заявления с апелляцией.

Информация по решениям, принятым членами СС на заседании регистрируется секретарем СС и готовится ответ заявителю. Решения СС по рассмотрению апелляций заносится в протокол о заседании СС, который подписывается всеми его членами.

Если какая-либо сторона не была удовлетворена решением СС, заинтересованная сторона, участвующая в рассмотрении апелляции, может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно в вышестоящую инстанцию (орган по аккредитации) в соответствии с его процедурами.

6. Конфликт интересов

Если в какой-то момент рассмотрения спорного вопроса, в соответствии с настоящим руководством, какое-либо лицо рассматривающего органа точно знает, что его участие в разрешении спора нарушает принцип недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться как РЭ, так и члены СС при вынесении решений, такое лицо должно немедленно сообщить об этом органу, рассматривающему дело, и временно самоустраниться от дальнейшего участия в процессе.

Стороны, участвующие в рассмотрении спора, могут возразить против участия любого лица, вовлеченного в разбирательство в соответствии с настоящим руководством, если такое участие будет нарушать принципы беспристрастности, конфиденциальности, недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться при вынесении решений. Свои возражения стороны могут выразить в форме письменного ходатайства, адресованного в СС.

В случае, если СС лишается правоспособного кворума необходимого для рассмотрения спора, правоспособные члены СС могут:

- назначить другого члена, взамен дисквалифицированного;
- приостановить дальнейшее рассмотрение вопроса и передать его непосредственно в соответствующий орган по рассмотрению в вышестоящей инстанции;

– в любом случае, когда по причине дисквалификации и самоотводов оставшимся членам СС приходится действовать в меньшем составе, чем это необходимо для кворума, СС может продолжать работу при условии, что оставшиеся члены или член, которые не были дисквалифицированы, участвуют в разрешении спора.

7. Расходы

В соответствии с настоящей процедурой, каждая сторона сама оплачивает расходы по участию в разбирательстве по делу. Понесенные расходы делятся пропорционально между сторонами и возмещаются следующим образом:

- в случае, если жалоба или апелляция были удовлетворены полностью, «проигравшая» сторона должна возместить затраты, отнесенные на их счет;
- в случае, если заявление или апелляция были полностью отклонены, заявители должны возместить затраты, отнесенные на их счет;
- во всех остальных случаях, СС должен определить соответствующие обязательства сторон, участвующих в рассмотрении спорного вопроса.

Затраты включают в себя расходы, понесенные СС на всех стадиях рассмотрения дела, а именно:

- расходы, связанные с получением, сбором, распечаткой, изготовлением дубликатов, передачей, хранением или другой обработкой материалов и документов, представляемых сторонами;
- расходы, связанные с проводимыми проверками на местах, слушаниями показаний, выступлениями сторон в прениях, содержанием приглашенных со стороны экспертов или консультантов, заседаниями СС;
- разумные накладные расходы для оплаты поездок членов СС или органа по сертификации, их питания и размещения;
- любые другие расходы, понесенные для разрешения.

По мере возможности РЭ и / или СС должны иметь документально подтверждение всех производственных расходов. Копии такой документации пе-

редаются сторонам, участвующим в рассмотрении спора, до вынесения рассматривающим органом постановления о своем решении.