



РУКОВОДСТВО

«Управление апелляциями и жалобами»

НД №013.18

Версия 2

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Русский Эксперт»

_____ А.Е. Шмакалов

«11» февраля 2025г.

Подольск

2025

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 11.02.2025 года,

Результаты зарегистрированы Протоколом № 1260 от «11» февраля 2025 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	7
3. Общие положения	7
4. Рассмотрение жалоб	7
5. Порядок рассмотрения апелляций	11
6. Конфликт интересов	14
7. Расходы	15

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:

- Постановление Правительства Российской Федерации № 320 от 09.03.22г. – «Об утверждении критериев аккредитации органов по сертификации продукции (работ, услуг), поставляемой по государственному оборонному заказу, испытательных лабораторий (центров) и органов по сертификации систем менеджмента качества и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации № 546 от 30.04.19г. – «Об аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по оценке (подтверждению) соответствия в отношении оборонной продукции (работ, услуг), поставляемой по государственному оборонному заказу, и внесении изменений в отдельные акты Правительства Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации № 1704 от 07.10.21г. – «Об утверждении Положения о порядке осуществления мониторинга деятельности аккредитованных лиц, экспертов по аккредитации и технических экспертов, изображений знака аккредитации и порядка его применения аккредитованными лицами и о внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2019 г. № 546»;

– Постановление Правительства Российской Федерации № 1122 от 05.07.21г. – «О порядке формирования и ведения реестра аккредитованных органов по сертификации продукции, испытательных лабораторий (центров) и органов по сертификации систем менеджмента качества, реестра экспертов по аккредитации, реестра технических экспертов, реестра сертификатов соответствия продукции, выдаваемых аккредитованными органами по сертификации, выполняющими работы по оценке (подтверждению) соответствия продукции, реестра сертификатов соответствия систем менеджмента качества, выдаваемых аккредитованными органами по сертификации, выполняющими работы по оценке (подтверждению) соответствия систем менеджмента качества, и предоставления сведений, содержащихся в указанных реестрах, порядке предоставления сведений о сертификатах соответствия продукции, сертификатах соответствия систем менеджмента качества, выданных аккредитованными органами по сертификации, а также об аккредитованных лицах и их деятельности и порядке формирования, ведения и хранения аккредитационных дел и аттестационных дел»;

– ГОСТ Р ИСО/МЭК 17030-2007 «Общие требования к знакам соответствия при оценке, проводимой третьей стороной»

– ГОСТ Р 56056-2014 «Порядок определения представительной выборки при сертификации систем менеджмента организаций с несколькими производственными площадками»

– ГОСТ Р 56399-2015/ISO/IEC TS 17023:2013 «Оценка соответствия. Руководящие указания по определению продолжительности сертификации систем менеджмента»

– ГОСТ Р 54318-2021 «Определение времени аудита системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента, а также системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда»

– ГОСТ Р 59473-2021 «Свидетельская деятельность по аккредитации органов по сертификации систем менеджмента»

– ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»

– ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»

– ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-3-2021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества»;

– НД №001.18 – «Руководство по качеству»;

– НД №049.25К – Руководство по системе менеджмента под аккредитацией АНО «Центр Квалитет»;

– 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 телефону, 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 (Форма 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 принятия 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 СС (Форма 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 заявления. Заявитель, получивший информацию о результатах выполнения кор-

ректирующих 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 (Форма 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 передаются сторонам, участвующим в рассмотрении спора, до вынесения рассматривающим органом постановления о своем решении.