

**Федеральное бюджетное учреждение
«Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и
испытаний в Самарской области»
(ФБУ «Самарский ЦСМ»)**

**Орган по сертификации промышленной продукции и услуг
(ОС ППУ)**

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОС ППУ

Н.А. Кирпичев



август 2021 г.

Количество листов – 25

**ИНСТРУКЦИЯ
ПО РАССМОТРЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ**

И 25.2-007-2021

Самара
2021

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 2 из 25

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА ФБУ «Самарский ЦСМ», ОС ППУ

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ с 23 августа 2021 г.

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН И 25.2-007-2018 (издание 2)

Настоящая инструкция не может быть полностью или частично воспроизведена и распространена в качестве официального издания без разрешения ОС ППУ

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 3 из 25

Содержание

1.	Область применения.....	4
2.	Нормативные ссылки.....	4
3.	Термины, определения и сокращения.....	5
4.	Общие положения.....	6
5.	Порядок организации работы по рассмотрению жалоб.....	7
6.	Порядок организации работы по рассмотрению апелляции.....	12
7.	Управление записями о качестве, внесении изменений; отмена действия, изъятие из обращения.....	17
8.	Ответственность.....	17
	Приложение А Форма журнала «Регистрации апелляций и жалоб»	19
	Приложение Б «Форма обязательства о неразглашении конфиденциальной информации».....	20
	Приложение В Форма «Протокола заседания комиссии по рассмотрению жалобы (претензии)/апелляции».....	21
	Приложение Г Форма «Решение по результатам рассмотрения жалобы/апелляции».....	22
	ПОДПИСНОЙ ЛИСТ.....	23
	ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	24
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	25

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 4 из 25

1. Область применения

Настоящая инструкция устанавливает требования к процедуре рассмотрения поступивших жалоб/апелляций в органа по сертификации промышленной продукции и услуг Федерального бюджетного учреждения «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Самарской области», поддерживающих систему менеджмента качества (далее по тексту ОС ППУ), а также взаимодействие представителей ОС ППУ с заинтересованными сторонами по этим вопросам.

Заинтересованными сторонами являются:

- сертифицированные заказчики, или претенденты на сертификацию;
- потребители сертифицированных заказов;
- лица, находящиеся под воздействием или в зависимости от сертифицированных заказчиков.

Настоящая инструкция является обязательным для применения всеми сотрудниками ОС ППУ.

2. Нормативные ссылки

Порядок разработан с учетом следующих документов:

Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;

ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях

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 17065-2012 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS/17003:2004 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования

И 25.2-001-2021 (издание 2) Инструкция по управлению документацией

И 25.2-002-2021 (издание 1) Инструкция по управлению записями

И 25.2-005-2021 (издание 1) Инструкция по корректирующим и

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 5 из 25

предупреждающим действиям

ПР 25.2-001-2021 (издание 3) Правила проведения внутренних проверок

3. Термины, определения и сокращения

3.1. В настоящем порядке применяют термины по ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **апелляция:** запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого органом по оценке соответствия в отношении данного объекта;

3.1.2 **апеллянт** – подающий апелляционную жалобу;

3.1.3 **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;

3.1.4 **заинтересованная сторона** – лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации;

3.1.5 **заявитель** – лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу или апелляцию;

3.1.6 **комиссия** - группа лиц или орган, формируемый в составе группы лиц для выполнения каких-либо определённых функций или проведения специальных мероприятий.

3.2. В инструкции использованы следующие сокращения:

ФБУ «Самарский ЦСМ», Центр – Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Самарской области»;

ОС ППУ – Орган по сертификации промышленной продукции и услуг ФБУ «Самарский ЦСМ»;

И – Инструкция;

ИК – инспекционный контроль;

НД – нормативный документ;

НПА – нормативно правовые акты;

П – Положение;

ПР – Правила;

РК – Руководство по качеству;

Росаккредитация – Федеральная служба по аккредитации;

СМК – система менеджмента качества;

ФГИС – Федеральная государственная информационная система

Росаккредитации – Федеральной службы по аккредитации.

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 6 из 25

4. Общие положения

4.1 Целью настоящей инструкции является регламентирование последовательности действий рассмотрения поступающих жалоб/апелляций в ОС ППУ, с помощью которой заинтересованные стороны, могут урегулировать спорные вопросы, возникающие в отношениях с ОС ППУ, заявителем или держателем сертификата.

4.2 Порядок регламентирует сроки получения, рассмотрения и принятия решений по жалобам/апелляциям, несоблюдение которых влечет за собой ответственность виновной стороны.

4.3. Заявитель/держатель сертификата, заинтересованное лицо может подать жалобу в ОС ППУ при неудовлетворенности деятельностью ОС ППУ или его персонала в следующих случаях:

- нарушение персоналом ОС ППУ регламентированных процедур и правил работ по подтверждению соответствия, установленных в действующих нормативных документах и документах СМК ОС ППУ;
- некорректное действие (поведение) эксперта или сотрудников ОС ППУ;
- нарушение принципа беспристрастности;
- нарушение требований конфиденциальности связанных с деятельностью ОС ППУ;
- возникновение разногласий при выполнении договорных обязательств;
- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между заказчиком, держателем сертификата и сотрудниками ОС ППУ.

4.4. Заявитель/держатель сертификата может подать апелляцию в ОС ППУ при несогласии с принятым решением ОС ППУ в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля.

4.5. Деятельность ОС ППУ в отношении действий с жалобами/апелляциями не должна носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к предъявителю жалобы/апелляции.

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 7 из 25

5. Порядок организации работы по рассмотрению жалоб

5.1. Предъявление жалобы

Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса подтверждения соответствия продукции/услуг или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено.

Заявитель направляет жалобу на имя руководителя ФБУ «Самарский ЦСМ» не позже 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной в виде официального письма, которое должно содержать:

- наименование организации и/или Ф.И.О подателя жалобы;
- контактный номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес;
- текст, содержащий полную информацию по жалобе, с объяснением причин подачи;
- документы, подтверждающие обоснованность его жалобы;
- подпись уполномоченного лица с приложением документов подтверждающих полномочия.

Жалобы, по которым представленные данные не дают возможность идентифицировать лицо/организацию, рассмотрению не подлежат.

5.2. Получение и регистрация жалобы

В день поступления в адрес ФБУ «Самарский ЦСМ» жалоба регистрируется в канцелярии и направляется директором ФБУ «Самарский ЦСМ» или его заместителем на исполнение в ОС ППУ.

Ответственный за делопроизводство ОС ППУ регистрирует поступившую жалобу в журнале «Регистрации апелляций и жалоб» с присвоением идентификационного номера и передает ее руководителю ОС ППУ для дальнейшей работы. Форма журнала «Регистрации апелляций и жалоб» приведена в Приложении А.

5.3. Подтверждение получения жалобы

Ответственный за делопроизводство ОС ППУ извещает заявителя о получении жалобы по установленным каналам связи и информирует о номере регистрации жалобы и сроках рассмотрения обоснованности жалобы.

5.4. Подтверждение обоснованности жалобы

Руководитель ОС ППУ, после ознакомления с жалобой и признания того, что жалоба касается деятельности по сертификации, находящейся в зоне ответственности ОС ППУ сообщает директору ФБУ «Самарский ЦСМ» или его заместителю о необходимости формирования комиссии по рассмотрению жалобы (далее по тексту Комиссия).

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 8 из 25

Руководитель ОС ППУ в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента подтверждения обоснованности жалобы, извещает об этом заявителя по установленным каналам связи.

В случае необоснованности жалобы руководитель ОС ППУ готовит официальный ответ заявителю с доказательными материалами правильности действий ОС ППУ применительно к случаю, указанному в жалобе и в течение 3 (Трех) рабочих дней направляет ответ заявителю об отказе в рассмотрении жалобы, с использованием средств связи обеспечивающих фиксированную отправку (по факсу, по электронной почте, по почте с курьером) или под расписку.

Жалоба не может быть отклонена по формальным причинам (например, не указан адрес электронной почты).

Руководитель ОС ППУ несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки жалобы.

5.5. Порядок формирования Комиссии по рассмотрению жалобы/апелляции

5.5.1 Формирование Комиссии.

Состав комиссии формируется директором ФБУ «Самарский ЦСМ» или его заместителем в течение 3 (Трех) рабочих дней после принятия решения об обоснованности жалобы/апелляции и утверждается приказом.

Комиссия формируется из лиц, ранее не имевших отношения к предмету жалобы/апелляции, обладающих знаниями, необходимыми для рассмотрения, анализа и принятия решения по рассматриваемому вопросу.

Члены Комиссии подписывают обязательство о соблюдении конфиденциальной информации связанной с процессом рассмотрения жалобы/апелляции. Форма обязательства приведена в Приложении Б.

5.5.2. Основные задачи Комиссии.

Рассмотрение поступающих жалоб/апелляций заявителей.

Подготовка предложений по урегулированию конфликтных ситуаций, возникающих по поступающим жалобам/апелляциям.

Проведение анализа поступающих жалоб/апелляций с последующим принятием мер по обеспечению выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

5.5.3. Полномочия Комиссии.

Комиссия осуществляет:

- рассмотрение, проведение анализа жалоб/апелляций, принятие по ним решений;
- взаимодействие с организациями, осуществляющими государственный контроль и надзор, общественными и другими организациями по рассматриваемым вопросам;

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 9 из 25

– ведение документации по вопросам, связанным с работой Комиссии.

5.5.4. Обязанности Комиссии.

Комиссия обязана:

- регистрировать разногласия по всем поступившим жалобам/апелляциям и разногласиям;
- обеспечивать беспристрастность при принятии решений;
- рассматривать вопросы и принимать решения в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей инструкцией;
- принимать решения на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- обеспечивать объективность принимаемых решений;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из спорящих сторон;
- обеспечивать конфиденциальность информации, получаемой в результате работы Комиссии;
- обеспечивать своевременное оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- готовить отчеты по результатам деятельности Комиссии.

5.5.5. Права Комиссии.

Комиссия имеет право:

- принимать решения по жалобам/апелляциям в пределах своей компетенции;
- направлять предложения о совершенствовании деятельности ОС ППУ директору ФБУ «Самарский ЦСМ»;
- готовить предложения по коррекции, корректирующим и предупреждающим действиям, предпринимаемым ОС ППУ, по результатам рассмотрения конкретных жалоб/апелляций;
- знакомиться с необходимой документацией и получать информацию от структурных подразделений ОС ППУ и ФБУ «Самарский ЦСМ»;
- взаимодействовать с любыми органами и организациями с целью получения информации, необходимой для рассмотрения и принятия решения;
- привлекать к работе специалистов других организаций, компетентных в рассматриваемом вопросе.

5.5.6. Состав Комиссии.

Комиссия состоит из:

- председателя Комиссии;
- членов Комиссии;
- секретаря Комиссии.

Комиссия должна состоять из нечетного количества членов, но не менее трех человек. Состав Комиссии может варьироваться в каждом конкретном

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 10 из 25

случае, в зависимости от существа жалобы/апелляции. Численный состав Комиссии определяется сложностью рассматриваемого вопроса.

Председатель Комиссии:

- осуществляет руководство работой Комиссии;
- ведет заседание Комиссии;
- утверждает повестку дня заседаний Комиссии;
- обеспечивает коллегиальность в принятии решения;
- распределяет обязанности и дает поручения членам Комиссии;
- подписывает протоколы заседаний Комиссии.

Члены Комиссии:

- принимают участие в работе Комиссии;
- присутствуют на заседаниях Комиссии;
- принимают участие в обсуждении вопросов, включенных в повестку дня заседания Комиссии.

Секретарь Комиссии:

- осуществляет подготовку необходимых документов для заседаний Комиссии, информирование членов Комиссии по всем вопросам, относящимся к их функциям, в том числе извещает лиц, принимающих участие в работе Комиссии, о времени и месте проведения заседаний и обеспечивает членов Комиссии необходимыми материалами;
- ведет и оформляет протокол заседаний Комиссии.

5.6. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

После утверждения состава Комиссии, руководитель ОС ППУ вносит информацию в журнал «Регистрации апелляций и жалоб».

В течение 5 (Пяти) рабочих дней Комиссия рассматривает и анализирует представленные ОС ППУ материалы касающиеся жалобы, устанавливает причины, которые побудили заявителя подать жалобу, определяет степень вины исполнителя, осуществляет сбор и проверку дополнительной информации, необходимой для принятия объективного, правомерного и обоснованного решения.

После завершения оценки всех представленных материалов и информации Председатель комиссии назначает дату проведения заседания Комиссии. Присутствие на заседании Комиссии заинтересованных сторон является обязательным.

Секретарь Комиссии уведомляет Заявителя, а также лиц, привлекаемых по инициативе Комиссии, о месте, дате и времени заседания, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней до намеченной даты.

Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем принимают участие не менее половины от общего числа ее членов, но не менее трех человек.

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 11 из 25

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия вправе дополнительно обсудить вопросы с сторонами и экспертами, либо перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса отмечается в протоколе заседания.

Каждый член Комиссии вправе высказать свое особое мнение, которое подлежит обязательному занесению в протокол заседания.

Результаты заседания оформляют протоколом.

Протокол заседания ведет секретарь в последовательности, установленной Приложением В.

5.7. Порядок и сроки оформления решения по жалобе

Решение Комиссии принимается путем открытого голосования простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по результатам рассмотрения жалобы (далее по тексту - решение).

Решение оформляется и подписывается председателем Комиссии, визируется членами Комиссии в 2 (Двух) экземплярах и передается руководителю ОС ППУ. Форма решения приведена в Приложении Г.

5.8. Порядок и сроки направления решения Комиссии заявителю

Руководитель ОС ППУ направляет в адрес заявителя решение по жалобе, в тот же день с момента его оформления с использованием средств связи обеспечивающих фиксированную отправку (по факсу, по электронной почте, по почте с курьером) или под расписку.

5.9. Порядок завершения действий по рассмотренной жалобе

В случае согласия заявителя с принятым решением, или же ответ от заявителя не поступает в течении 2 (Двух) недель с момента направления соответствующего письма (по факсу, e-mail, почте или курьером) жалоба закрывается.

Информация о закрытии жалобы руководителем ОС ППУ заносится в журнал «Регистрации апелляций и жалоб».

В случае несогласия заявителя с принятым решением по жалобе, он имеет право подать апелляцию в ОС ППУ.

Решения Комиссии по рассмотренной жалобе доводятся руководителем ОС ППУ до директора ФБУ «Самарский ЦСМ» или его заместителя и до членов Комитета по обеспечению беспристрастности в ходе очередного планового заседания, на котором члены Комитета рассматривают, так же, вопросы о беспристрастности Комиссии при рассмотрении жалобы.

Руководитель ОС ППУ формирует все документы, полученные в процессе работы Комиссии и относящиеся к одной жалобе в одно дело, и передает на хранение в архив ОС ППУ.

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 12 из 25

Руководитель ОС ППУ совместно с заказчиком/держателем сертификата и предьявителем обращения определяют, необходимо ли и, если да, то в какой степени разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

5.10. Порядок осуществления соответствующих коррекций и корректирующих/предупреждающих действий

В случаях принятия Комиссией решения об удовлетворении жалобы, руководителем ОС ППУ разрабатываются мероприятия по корректирующим и предупреждающим действиям в соответствии с И 25.2-005 которые могут включать в себя:

- внеплановые внутренние проверки той области деятельности, по которой поступила жалоба;
- меры воздействия в отношении лиц, которые своими действиями или бездействием побудили заявителя подать жалобу;
- свои предложения по разрешению проблемы.

Если ответчиком по жалобе является сертифицированный заказчик ОС ППУ, то в программу проведения очередного инспекционного контроля вносятся вопросы касательно предмета жалобы.

Все установленные мероприятия заносятся руководителем ОС ППУ в журнал «Регистрации апелляций и жалоб» и ставятся на контроль.

Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при внутренних проверках СМК ОС ППУ.

5.11. Оценка реализации принятых решений по жалобе

Руководитель ОС ППУ проводит мониторинг всех действий, направленных на реализацию принятых решений по жалобе.

Результаты такой оценки рассматривается при проведении анализа СМК со стороны высшего руководства, и включаются в отчеты.

5.12. Прослеживаемость

Информация по жалобе прослеживается от момента ее получения до полного завершения процесса рассмотрения и удовлетворения заявителя жалобы.

Заявитель по письменному запросу имеет возможность получить информацию о текущем состоянии процесса рассмотрения жалобы.

6. Порядок организации работы по рассмотрению апелляции

6.1. Предъявление апелляции

Подать апелляцию может любая организация, лицо-участник процесса подтверждения соответствия продукции/услуги или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено.

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 13 из 25

Заявитель вправе подать апелляцию в ОС ППУ, с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим ОС ППУ в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия продукции/услуг связанных с основной деятельностью ОС ППУ.

Заявитель направляет апелляцию об обжаловании решения на руководителя ФБУ «Самарский ЦСМ» не позднее 30 дней с даты принятия такого решения в виде официального письма, которое должно содержать:

- наименование организации и/или Ф.И.О подателя жалобы;
- контактный номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес;
- текст с содержанием полной информации по апелляции, с объяснением причин подачи;
- документы, подтверждающие обоснованность апелляции;
- подпись уполномоченного лица с приложением документов подтверждающих полномочия.

Апелляции, по которым представленные данные не дают возможность идентифицировать лицо/организацию, рассмотрению не подлежат.

6.2. Получение и регистрация апелляции

В день поступления в адрес ФБУ «Самарский ЦСМ» апелляция регистрируется в канцелярии и направляется директором ФБУ «Самарский ЦСМ» или его заместителем на исполнение в ОС ППУ.

Ответственный за делопроизводство ОС ППУ регистрирует поступившую апелляцию в журнал «Регистрации апелляций и жалоб» с присвоением идентификационного номера и передает ее руководителю ОС ППУ для дальнейшей работы.

6.3. Подтверждение получения апелляции

Руководитель ОС ППУ извещает апеллянта о получении апелляции по установленным каналам связи и информирует о номере регистрации апелляции и сроках рассмотрения обоснованности апелляции.

6.4. Подтверждение обоснованности апелляции

Руководитель ОС ППУ, после ознакомления с апелляцией осуществляет предварительный анализ апелляции с целью определения обоснованности апелляции, причин ее возникновения, а также определяет, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных апеллянтом.

В случае обоснованности апелляции руководитель ОС ППУ сообщает директору ФБУ «Самарский ЦСМ» или его заместителю о необходимости формирования комиссии для рассмотрения апелляции (далее по тексту Комиссия).

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 14 из 25

Руководитель ОС ППУ в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента подтверждения обоснованности апелляции, извещает об этом апеллянта с использованием средств связи обеспечивающих фиксированную отставку (по факсу, по электронной почте, по почте с курьером) или под расписку.

В случае необоснованности апелляции руководитель ОС ППУ готовит официальный ответ в адрес апеллянта с доказательными материалами правильности действий ОС ППУ применительно к случаю, на который была подана апелляция и в течение 3 (Трех) рабочих дней направляет ответ апеллянту, с использованием средств связи обеспечивающих фиксированную отставку (по факсу, по электронной почте, по почте с курьером) или под расписку.

Апелляция не может быть отклонена по формальным причинам (например, не указан адрес электронной почты).

Руководитель ОС ППУ несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки апелляции.

6.5. Порядок формирования Комиссии по рассмотрению апелляции

Комиссия формируется с учетом специфики поданной апелляции в соответствии с п. 5.5. в течение 3 (Трех) дней после принятия решения об обоснованности апелляции и утверждается приказом директора ФБУ «Самарский ЦСМ» или его заместителем.

Комиссия должна обладать знаниями, необходимыми для рассмотрения и принятия решения по принятой апелляции.

Комиссия не должна иметь отношения к предмету данной апелляции.

Комиссия при рассмотрении апелляции действует в соответствии с требованиями настоящего порядка.

6.6. Порядок и сроки рассмотрения апелляции

После утверждения состава Комиссии руководитель ОС ППУ вносит информацию в журнал «Регистрации апелляций и жалоб».

В течение 5 (Пяти) рабочих дней Комиссия проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, ее оценку, рассматривает и анализирует представленные ОС ППУ материалы касающиеся апелляции, определяет степень вины исполнителя, запрашивает при необходимости дополнительную информацию у заинтересованных сторон и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было объективным, правомерным и обоснованным.

Срок принятия решения по апелляции, не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с момента ее регистрации в ОС ППУ.

После завершения оценки всех представленных материалов и информации Председатель комиссии назначает дату проведения заседания

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 15 из 25

Комиссии. При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

Секретарь Комиссии уведомляет Членов Комиссии о месте, дате и времени заседания не позднее, чем за неделю до намеченной даты.

Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем принимают участие не менее половины от общего числа ее членов, но не менее трех человек.

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия вправе дополнительно обсудить вопросы с сторонами и экспертами, либо перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса отмечается в протоколе заседания.

Каждый член Комиссии вправе высказать свое особое мнение, которое подлежит обязательному занесению в протокол заседания.

Результаты заседания оформляют протоколом.

Протокол заседания ведет секретарь Комиссии в последовательности, установленной Приложением В.

6.7. Порядок и сроки оформления решения по апелляции

Решение Комиссии принимается путем открытого голосования простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по результатам рассмотрения апелляции (далее по тексту - решение).

Решение оформляется и подписывается председателем Комиссии, визируется членами Комиссии в 2 (Двух) экземплярах и передается руководителю ОС ППУ. Форма решения приведена в Приложении Г.

6.8. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту

Инженер исполнительной службы ОС направляет в адрес апеллянта решение по апелляции, в тот же день с момента его оформления с использованием средств связи обеспечивающих фиксированную отправку (по факсу, по электронной почте, по почте с курьером) или под расписку.

6.9. Порядок завершения действий по рассмотренной апелляции

В случае согласия апеллянта с принятым решением, или же ответ от апеллянта не поступает в течении 30 (Тридцати) календарных дней с момента направления соответствующего письма (по факсу, e-mail, по почте или курьером) апелляция считается закрытой.

Информация о закрытии апелляции заносится в журнал «Регистрации апелляций и жалоб» руководителем ОС ППУ.

Краткий отчет о рассмотрении апелляции в рамках деятельности ОС ППУ размещается на официальном сайте ОС ППУ в течении 1 недели после окончательного принятия решения о закрытии апелляции.

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 16 из 25

В случае, если одна из сторон не была удовлетворена решением Комиссии, она может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно в вышестоящую инстанцию (орган по аккредитации).

Решения Комиссии по рассмотренной апелляции доводятся руководителем ОС ППУ до директора ФБУ «Самарский ЦСМ» или его заместителя и до членов Комитета по обеспечению беспристрастности в ходе очередного планового заседания, на котором члены Комитета рассматривают, так же, вопросы о беспристрастности Комиссии при рассмотрении апелляции.

Руководитель ОС ППУ формирует все документы, полученные в процессе работы Комиссии и относящиеся к конкретной апелляции в одно дело, и направляет на хранение в архив ОС ППУ.

6.10. Порядок осуществления соответствующих коррекций и корректирующих/предупреждающих действий

В случаях принятия Комиссией положительного решения (удовлетворении апелляции), руководителем ОС ППУ в соответствии с решением Комиссии разрабатываются мероприятия по корректирующим и предупреждающим действиям в соответствии с И 25.2-005 которые могут включать в себя:

- внеплановые внутренние проверки той области деятельности, по которой поступила апелляция;
- меры воздействия в отношении лиц, которые своими действиями или бездействием побудили заявителя подать жалобу;
- актуализацию Руководства по качеству, процедур СМК и других документов органа по сертификации, создавших предпосылки для апелляций.

Некорректно выполненные этапы работ при сертификации, инспекционном контроле проводятся повторно, без взимания с заявителя дополнительной платы.

Все установленные мероприятия заносятся руководителем ОС ППУ в журнал «Регистрации апелляций и жалоб» и ставятся на контроль.

Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при внутренних проверках СМК ОС ППУ.

6.11. Оценка реализации принятых решений по апелляции

Руководитель ОС ППУ проводит мониторинг всех действий, направленных на реализацию принятых решений по апелляции.

Результаты такой оценки рассматриваются при проведении анализа СМК со стороны руководства и включаются в отчеты.

При проведении анализа СМК особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут повлиять на качество работ проводимых ОС ППУ.

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 17 из 25

6.12. Прослеживаемость

Информация по поданной апелляции прослеживается от момента ее получения до полного завершения процесса рассмотрения и удовлетворения заявителя апелляции.

Апеллянт по письменному запросу имеет возможность получить информацию о текущем состоянии процесса рассмотрения апелляции.

7. Управление записями о качестве, внесении изменений; отмена действия, изъятие из обращения

7.1. Поступающие жалобы/апелляции, протоколы заседаний Комиссий по рассмотрению жалоб/апелляций, решения Комиссии по результатам рассмотрения жалобы/апелляции, планы мероприятий корректирующих и предупреждающих действий являются записями о качестве, хранятся не менее 3 (Трех) лет и управляются в соответствии с ИМ 25.2-002.

Записи защищены от порчи, утери и несанкционированного использования.

7.2. Внесения изменений, отмена действия, изъятие из обращения настоящего порядка осуществляет уполномоченный по качеству согласно И 25.2-001.

7.3. Контроль правильности ведения записей осуществляется в процессе внутренних проверок СМК ОС ППУ в соответствии с требованиями ПР 25.2-001.

8. Ответственность

8.1 Руководитель ОС ППУ несет ответственность за:

- сбор и проверку всей необходимой информации для признания обоснованности поданной жалобы/апелляции;
- организацию рассмотрения жалоб/апелляций;
- все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб/апелляций.
- своевременное подтверждение о получении жалобы/апелляции и предоставление подателю жалобы/апелляции подробных сведений о ходе и результатах рассмотрения жалобы/апелляции;
- своевременное направление в адрес заявителя жалобы/апеллянта принятых решений Комиссии.

8.2. Комиссия по рассмотрению жалоб/апелляций несет ответственность за:

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы/апелляции;
- соблюдение принципов беспристрастности;
- за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько это возможно), что бы принять правомерное решение;

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению жалоб и апелляций	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3
		Лист 18 из 25

- за объективность правомерность и обоснованность принятых ею решений и рекомендаций. Решение апелляционной комиссии является окончательным.

8.3. Ответственный за делопроизводство несет ответственность за регистрацию, систематизацию, идентификацию, хранение, обеспечение конфиденциальности, доступ для использования, копирование документов и материалов по рассматриваемым жалобам/апелляциям.

Приложение А
(рекомендуемое)

Форма журнала регистрации апелляций и жалоб

Журнал
регистрации апелляций и жалоб

Апелляция / жалоба			Рассмотрение апелляции			Корректирующие действия								
Номер	Дата регистрации	Предъявитель апелляции/ жалобы	Содержание	Протокол		Решение комиссии	Документ-основание			Содержание	Должность	Дата выполнения		Подп. отв. за контроль
				Дата	Номер		Наименование	Дата	Номер			план	факт	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Примечание: В графе «Номер» апелляция регистрируется с индексом «А», жалоба – с индексом «Ж».

Приложение Б
(рекомендуемое)

Форма обязательства о неразглашении конфиденциальной информации

О Б Я З А Т Е Л Ь С Т В О
О НЕРАЗГЛАШЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

составлено в г. Самара « ___ » _____ 20__ г.

Я, _____
Ф.И.О, должность,

включен в состав Комиссии органа по сертификации промышленной продукции и услуг Федерального бюджетного учреждения «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Самарской области» (далее по тексту ОС ППУ) по рассмотрению жалобы/апелляции вх. № _____ от _____ по заявлению

В период работы Комиссии по рассмотрению жалобы/апелляции и в течение двух лет после окончания работы Комиссии обязуюсь:

- не разглашать конфиденциальную информацию ОС ППУ, которая будет мне доверена или станет известна в процессе рассмотрения жалобы/апелляции, без письменного согласия руководства ОС ППУ;
- выполнять относящиеся ко мне требования приказов, распоряжений и положений по обеспечению конфиденциальности информации ОС ППУ;
- в случае попытки посторонних лиц получить от меня конфиденциальную информацию немедленно сообщить руководству ОС ППУ;
- сохранять конфиденциальную информацию предприятий, организаций, с которыми у ОС ППУ имеются деловые отношения;
- по окончании работы Комиссии все носители конфиденциальной информации ОС ППУ (рукописи, черновики, чертежи, диски, распечатки на принтере, кино-, фотоматериалы и т.п.), которые находились в моем распоряжении в связи с исполнением мною обязанностей по рассмотрению жалобы/апелляции, передать руководителю ОС ППУ;
- немедленно сообщать руководителю ОС ППУ об утрате носителей конфиденциальной информации, удостоверений, ключей от помещений и о других фактах, которые могут привести к разглашению конфиденциальной информации, а также о причинах и условиях возможной утечки сведений;

С требованиями инструкции «По обеспечению конфиденциальности» ОС ППУ И 25.2-006 ознакомлен.

Мне известно, что нарушение вышеуказанных положений может повлечь за собой гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

_____ Ф.И.О

(подпись)

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению апелляций и жалоб	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ППУ		Издание: 3 Лист 21 из 25

Приложение В

Форма протокола заседания комиссии по рассмотрению
жалобы (претензии)/апелляции

Органа по сертификации промышленной продукции и услуг Федерального
бюджетного учреждения «Государственный региональный центр
стандартизации, метрологии и испытаний в Самарской области»
443084, г. Самара, ул. Воронежская, 202

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ КОМИССИИ ПО
РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБЫ/АПЕЛЛЯЦИИ

«___» _____ 20__ г.

№ _____

Время и место проведения _____

Основание _____

Состав комиссии:

Председатель комиссии -

Члены комиссии:

- 1.
- 2.

Присутствовали:

- 1.
- 2.

По повестке выступили:

- 1.
- 2.

Результаты голосования:

Председатель комиссии

подпись

расшифровка подписи

Секретарь комиссии

подпись

расшифровка подписи

Форма решения по результатам рассмотрения
жалобы/апелляции

РЕШЕНИЕ
по результатам рассмотрения жалобы/апелляции

«__» _____ 20__ г.

№ _____

Рассмотрев поступившее заявление от _____

По вопросу _____

от «__» _____ 20__ г., регистрационный номер _____

Комиссия в составе _____

РЕШИЛИ:

Содержание решения:

Решение направить _____

Председатель комиссии

_____ _____ _____
подпись расшифровка подписи дата

Члены комиссии

_____ _____ _____
подпись расшифровка подписи дата

ФБУ «Самарский ЦСМ»	Инструкция по рассмотрению апелляций и жалоб	Обозначение: И 25.2-007-2021
ОС ПШУ		Издание: 3
		Лист 23 из 25

ПОДПИСНОЙ ЛИСТ

Разработано

Менеджер по качеству
должность

подпись

Л.Г. Рахматулина
инициалы, фамилия

