

УТВЕРЖДЕНО
Приказом НП «Орган по сертификации
спецодежды, средств индивидуальной
защиты рук, ног и материалов
для их изготовления» (ОС «Серт-Инфо»)
от 01 апреля 2020 г. № 2-СДС



**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ
СЕРТ-ИНФО.
ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ СИСТЕМЫ**

Предисловие

1. РАЗРАБОТАНО Некоммерческим партнерством «Орган по сертификации спецодежды, средств индивидуальной защиты рук, ног и материалов для их изготовления» (ОС «Серт-Инфо»).

2. УТВЕРЖДЕНО приказом ОС «Серт-Инфо» от «01» апреля 2020 г. № 2-СДС

3. ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ с «01» апреля 2020 г.

4. РАЗРАБОТАНО ВПЕРВЫЕ.

Настоящее Положение о комиссии по апелляциям системы (далее – Положение) разработано в целях реализации и развития положений документа «Правила функционирования Системы добровольной сертификации продукции СЕРТ-ИНФО» и устанавливает порядок действий при поступлении апелляций (жалоб (претензий)), которые могут возникать при проведении работ в Системе добровольной сертификации продукции «СЕРТ-ИНФО» (далее – Система «СЕРТ-ИНФО» или Система) между ее участниками, а также формирования Комиссии по апелляциям (далее - Комиссия), в том числе требования к председателю и составу Комиссии, порядок осуществления деятельности Комиссии.

Настоящий документ предназначен для применения всеми участниками Системы СЕРТ-ИНФО.

В настоящем Порядке учтены требования следующих нормативных правовых актов, документов по стандартизации, а также документов Системы СЕРТ-ИНФО:

Гражданского кодекса Российской Федерации (часть четвертая);

Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг;

ГОСТ ISO/IEC 17000–2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;

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

Принципы и требования;

ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя.

Руководство по управлению претензиями в организациях;

ГОСТ Р 54659–2011 «Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)»;

Правил функционирования Системы добровольной сертификации СЕРТ-ИНФО.

Примечание: При применении настоящего Порядка целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при применении настоящего Порядка следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

Настоящий нормативный документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ОС «Серт-Инфо»

1. Общие положения

1.1. Комиссия не является структурным подразделением Учредителя Системы «СЕРТ-ИНФО».

1.2. Организация работ по рассмотрению апелляций (жалоб (претензий)), не урегулированных на уровне органов по сертификации, а также в отношении объекта сертификации от представителя объекта или потребителя входит в компетенцию Комиссии по апелляциям. Для урегулирования жалоб (претензий) и апелляций, поступивших в Руководящий орган Системы, Учредителем Системы создается Комиссия по апелляциям Системы «СЕРТ-ИНФО» (далее – Комиссия).

Состав Комиссии утверждается Учредителем Системы.

1.3. Комиссия формируется Учредителем Системы в случае обращения заявителя или потребителя с апелляцией (жалобой (претензией)) в Руководящий орган Системы и действует на временной основе (в течение времени рассмотрения апелляции, жалобы (претензии)). Руководящий орган оказывает содействие Комиссии, особенно по правовым аспектам рассматриваемых жалоб (претензий), апелляций.

1.4. Спорные вопросы, возникающие между участниками Системы, могут быть решены также в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.5. Комиссия по апелляциям принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению апелляциями и жалобами (претензиями). Это процесс является важным средством защиты участников Системы «СЕРТ-ИНФО», её клиентов и других пользователей сертификации от ошибок, упущений и/или необоснованных действий.

При должном рассмотрении апелляций повышается уровень доверия к деятельности по добровольной сертификации в Системе «СЕРТ-ИНФО».

1.6. Основными принципами деятельности Комиссии являются компетентность, независимость, открытость и беспристрастность.

Конфиденциальная информация не должна раскрываться без официального разрешения лица, которое её предоставило.

1.7. Положение разработано с учетом требований:

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;

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

Принципы и требования;

ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях;

ГОСТ Р 54659–2011 «Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)»;

Правил функционирования Системы добровольной сертификации СЕРТ-ИНФО.

При пользовании настоящим Положением следует проверять действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен, то при пользовании настоящей Процедурой следует руководствоваться замененным (измененным) документом.

1.8. В своей работе Комиссия руководствуется: законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации «О техническом регулировании», Федеральным законом Российской Федерации «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», Правилами функционирования Системы добровольной сертификации СЕРТ-ИНФО, другими федеральными нормативными правовыми актами, актами федеральных органов исполнительной власти, национальными и международными стандартами, нормативными требованиями и правилами сертификации продукции, настоящим Положением.

2. Термины и определения

В настоящем документе применены термины и определения, используемые в документе «Правила функционирования Системы добровольной сертификации СЕРТ-ИНФО» и соответствующие положениям Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», межгосударственного стандарта ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы, в частности:

- **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;

- **жалоба (претензия)** – 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. Задачи Комиссии

Основными задачами Комиссии являются:

- обеспечение рассмотрения и принятие решений по письменным апелляциям (жалобам (претензиям)) заявителей на сертификацию, не согласных с решениями Руководящего органа Системы по фактам рассмотрения решений, вынесенных органами по сертификации или испытательными лабораториями (центрами) по полученным обращениям от данных заявителей в связи с неудовлетворительным качеством их работы;

- обеспечение рассмотрения письменных апелляций (жалоб (претензий)) на подтверждение компетентности, не согласных с решениями Руководящего органа Системы по фактам рассмотрения их обращений в связи с неудовлетворительной деятельностью участника Системы «СЕРТ-ИНФО» и принятие решения по ним;

- обеспечение рассмотрения письменных жалоб (претензий) в отношении объектов сертификации Системы «СЕРТ-ИНФО» от представителей объекта или потребителей и принятие решения по ним;

- анализ поступивших апелляций (жалоб (претензий));

- подготовка соответствующих отчетов и предложений по предупреждению и исключению причин возникновения апелляций (жалоб (претензий)) и направление их в Руководящий орган Системы.

4. Функции Комиссии

Основными функциями Комиссии являются:

- регистрация апелляций (жалоб (претензий)) от заявителей на сертификацию, от заявителей на подтверждение компетентности, от представителей объекта сертификации, от потребителей, поступающих в Руководящий орган Системы;
- своевременное и качественное рассмотрение поступивших в Руководящий орган Системы апелляций (жалоб (претензий));
- извещение соответствующих участников Системы о результатах рассмотрения их апелляций (жалоб (претензий)), поступивших в Руководящий орган Системы;
- анализ результатов контроля, проводимого Руководящим органом Системы, за своевременным выполнением участниками Системы поручений в соответствии с решениями по апелляциям (жалобам (претензиям));
- обеспечение получения необходимых сведений (с учетом требований конфиденциальности информации) о поступивших и рассмотренных апелляциях (жалобах (претензиях)) для участников Системы по принадлежности;
- анализ и обобщение причин, вызывающих возникновение апелляций (жалоб (претензий)) и подготовка на их основе предложений об устранении причин, влекущих возникновение обоснованных апелляций (жалоб (претензий));
- взаимодействие с организациями, осуществляющими государственный контроль и надзор, а также другими организациями по рассматриваемым вопросам;
- ведение документации по вопросам, связанным с работой Комиссии;
- изучение опыта работы с апелляциями (жалобами (претензиями)) в других добровольных системах сертификации.

5. Права Комиссии

Комиссия по апелляциям для осуществления своих задач и функций имеет право:

- принимать решения по апелляциям (жалобам (претензиям)) исключительно в пределах своей компетенции;
- знакомиться с необходимой документацией и получать необходимую информацию от участников Системы, от заявителя;
- взаимодействовать с любыми органами и организациями с целью получения информации, необходимой для рассмотрения и принятия решения;

- привлекать к работе экспертов и специалистов других организаций, компетентных в рассматриваемом вопросе, консультироваться с ними с целью получения их мнения по ряду аспектов вопроса, рассматриваемого в связи с имеющейся апелляцией (жалобой (претензией));
- пользоваться информационными ресурсами и реестрами Системы;
- готовить предложения по корректирующим действиям, предпринимаемым участниками Системы, по результатам рассмотрения конкретных апелляции, жалоб, претензий;
- направлять предложения о совершенствовании деятельности органов по сертификации в Руководящий орган Системы.

6. Обязанности Комиссии

Комиссия по апелляциям (жалобам (претензиям)) обязана:

- регистрировать все апелляции, жалобы (претензии);
- рассматривать вопросы и принимать решения в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящим Положением;
- 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.

7. Формирование Комиссии по апелляциям Системы

7.1. Комиссия по апелляциям и жалобам создается организационно-распорядительным документом Учредителя Системы по каждой конкретной апелляции (жалобе (претензии)).

7.2. Комиссия образуется в составе председателя Комиссии, ответственного секретаря Комиссии, назначаемого председателем Комиссии, и иных членов Комиссии.

Состав Комиссии может варьироваться в каждом конкретном случае.

Численный состав Комиссии определяется существом и сложностью рассматриваемого вопроса.

В состав Комиссии включаются лица с высокими профессиональными качествами и опытом в рассматриваемой области, являющиеся компетентными специалистами в вопросах, рассматриваемых в связи с соответствующей апелляцией (жалобой (претензией)). Они не должны являться сотрудниками ни одной из организаций, участвующих в рассматриваемой апелляции (споре) в качестве сторон, и не должны участвовать в соответствующих работах и принимать решения по сертификации.

7.3. В состав Комиссии (при необходимости) могут включаться независимые эксперты и специалисты органов по сертификации продукции, федеральных органов исполнительной власти, научно-исследовательских институтов, предприятий и организаций.

7.4. Информационное и документальное обеспечение деятельности Комиссии осуществляют участники Системы в соответствии с возложенными функциями.

7.5. При формировании Комиссии учитываются следующие факторы:

- члены Комиссии должны быть независимы от любого воздействия, которое оказывает или может оказать влияние на принимаемые Комиссией решения;

- фактор исключения какого-либо дискриминационного характера по отношению к предьявителю апелляции.

7.6. Подбор членов Комиссии осуществляется председателем Комиссии на основании результатов анализа апелляции.

7.7. Комиссия формируется таким образом, что в совокупности обладает знаниями, необходимыми для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

7.8. Члены Комиссии участвуют в работе Комиссии на безвозмездной основе.

7.9. Все лица, участвующие в работе Комиссии, должны быть готовы выполнять свои обязанности и быть в курсе деятельности по рассмотрению и урегулированию споров.

8. Порядок работы Комиссии

8.1. Общие положения

8.1.1. Апелляция (жалоба (претензия)) подается в письменной форме в произвольном виде.

8.1.2. Не подлежат рассмотрению апелляции (жалобы (претензии)), связанные с сертификатами, срок действия которых к моменту подачи апелляции (жалобы (претензии)) истек.

8.1.3. Подача апелляции (жалобы (претензии)) заявителем на сертификацию

В случае неудовлетворенности качеством работы органа по сертификации или испытательной лаборатории (центра) заявитель на сертификацию обращается непосредственно в орган по сертификации или испытательную лабораторию (центр), чьим качеством работ он (заявитель) не доволен. Соответствующий орган/лаборатория проводит анализ причин обращения. По результатам разбирательства составляется план корректирующих действий (в случае принятия решения об удовлетворении обращения заявителя) и выносится решение по имеющемуся обращению.

В случае несогласия с принятым решением или в случае отказа в удовлетворении апелляции (жалобы (претензии)) заявитель обращается в Руководящий орган Системы. По результатам дополнительных проверок Руководящий орган Системы выносит решение по обращению.

В случае неудовлетворенности вынесенным Руководящим органом Системы решением заявитель обращается с апелляцией в Руководящий орган Системы, который доводит информацию о поступившей апелляции до Учредителя Системы, который, в свою очередь, формирует Комиссию по апелляциям и утверждает ее состав по данному конкретному делу. Комиссия на

основании экспертных заключений и анализа имеющихся в ее распоряжении материалов выносит свое решение по апелляции.

8.1.4. Подача апелляции заявителем на подтверждение компетентности

В случае получения неудовлетворительных результатов подтверждения компетентности заявитель на подтверждение компетентности обращается с апелляцией в Руководящий орган Системы, который рассматривает апелляцию и выносит свое решение.

Дальнейший порядок действий заявителя на подтверждение компетентности соответствует порядку, установленному в абз.4 пп.8.1.3.

8.1.5. Подача апелляции (жалобы (претензии)) на объекты сертификации Системы «СЕРТ-ИНФО» потребителем

При наличии претензии на продукцию, прошедшую сертификацию в Системе «СЕРТ-ИНФО», информация от потребителя данной продукции передается в Руководящий орган системы, который на основании сведений, полученных от органа по сертификации, оформившего сертификат соответствия на данную продукцию, готовит ответ потребителю.

Дальнейший порядок действий заявителя на подтверждение компетентности соответствует порядку, установленному в абз.4 пп.8.1.3.

8.1.6. Рассмотрение апелляции (жалобы (претензии)) ограничивается техническими и правовыми вопросами, которые обозначены в апелляции (жалобе (претензии)).

8.1.7. Продолжительность рассмотрения апелляции (жалобы (претензии)) с момента ее подачи в Руководящий орган Системы и до даты утверждения Руководящим органом решения Комиссии не должна превышать 30 (тридцать) дней.

Если Комиссия считает, что не может подготовить решение в течение 30 (тридцати) дней, она уведомляет об этом Руководящий орган Системы и Учредителя Системы в письменном виде о причинах задержки ответа, а также о предположительном сроке предоставления аргументированного ответа заявителю.

Рассмотрение обращения заявителя в этом случае не должно продолжаться более 60 (шестидесяти) дней.

8.1.8. Процедуры рассмотрения апелляции (жалобы (претензии)) выполняются в соответствии с разделом 9 настоящего документа, ход их рассмотрения сообщается Комиссией по апелляциям Системы сторонам спора для сведения.

8.1.9. Рассмотрение апелляций (жалоб (претензий)) в Комиссии является конфиденциальным. Решения Комиссии составляются без участия сторон спора, исходя из представленной информации и собранных материалов.

8.1.10. Мнения, выраженные в решении Комиссии лицами, участвующими в её работе, являются анонимными.

8.1.11. Решение Комиссии утверждает Руководящий орган Системы.

Настоящее Положение не препятствует заинтересованной стороне по апелляции обращаться в судебные инстанции в соответствии с действующим законодательством.

8.2. Рабочие процедуры по рассмотрению апелляций (жалоб (претензий))

8.2.1. Комиссия собирается на закрытых заседаниях. Стороны спора присутствуют на заседаниях только по приглашению Комиссии.

Заседания Комиссии протоколируются. Результаты анализа оформляются в виде отчета, который прикладывается к протоколу заседания Комиссии.

8.2.2. Ход обсуждения в Комиссии и документы, которые ей представляются, остаются конфиденциальными. Настоящее Положение не мешает стороне спора предать гласности изложение своей собственной позиции, если это не затрагивает вопросы конфиденциальности информации других сторон.

8.2.3. По запросу Комиссии стороны спора передают ей письменные заявления, в которых они излагают факты по делу и свои аргументы.

8.2.4. На заседания Комиссии могут быть приглашены стороны спора. В этом случае Комиссия предлагает стороне, которая подала апелляцию (жалобу (претензию)), самостоятельно изложить суть своего обращения. Затем, в ходе того же заседания, стороне, против которой подана апелляция (жалоба (претензия)), предлагается изложить свою точку зрения.

Члены Комиссии могут задавать вопросы сторонам и просить их представить объяснения либо в ходе заседания с участием сторон, либо в письменном виде.

8.2.5. Комиссия представляет сторонам спора проект решения с целью получения от них замечаний и, при необходимости, их учёта в окончательном варианте решения, который также рассылается сторонам спора одновременно с представлением его в Руководящий орган Системы на утверждение. Решения, принятые Комиссией, в письменном виде доводятся до заявителя. Форма решения приведена в Приложении А к настоящему Положению.

8.2.6. Стороны по апелляции (жалобе (претензии)) имеют доступ ко всей относящейся к делу информации, предоставленной Комиссии, если только она не является конфиденциальной.

8.2.7. Решение Комиссии представляется на утверждение в Руководящий орган.

8.2.8. Указанные рабочие процедуры могут быть изменены в случае непредвиденных обстоятельств.

8.2.9. При необходимости созываются дополнительные заседания с участием сторон.

8.3. Контроль за выполнением рекомендаций и решений

8.3.1. Соблюдение рекомендаций и решений, содержащихся в утверждённом решении Комиссии, является важным для обеспечения эффективного урегулирования споров в интересах всех участников Системы и потребителей объектов сертификации Системы «СЕРТ-ИНФО».

8.3.2. Если невозможно немедленно учесть рекомендации и решения, то заинтересованная сторона должна иметь в своём распоряжении разумный срок, чтобы сделать это. Разумным является срок, взаимно согласованный сторонами по апелляции или рекламации и отражённый в утверждённом решении.

8.3.3. Комиссия осуществляет контроль выполнения принятых рекомендаций и решений путём получения от соответствующей стороны, реализующей принятые решения и рекомендации, материалов об их выполнении в письменном виде и их оценки.

8.3.4. Комиссия имеет право на осуществление контроля реализации принятых решений и рекомендаций непосредственно на месте.

9. Ответственность

Комиссия несёт ответственность за:

- осуществление своей деятельности в соответствии с требованиями настоящего Положения;
- правомерность, обоснованность и объективность принимаемых решений;
- неиспользование предоставленных прав, если это приводит к отрицательным результатам в деятельности Системы;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляций и рекламаций.

10. Порядок внесения изменений и дополнений в Положение о комиссии по апелляциям

10.1. Внесение изменений и дополнений в настоящее Положение относится к компетенции Учредителя Системы. Решение о внесении изменений и дополнений в Положение принимается Учредителем Системы по предложению Руководящего органа.

10.2. Проверка актуальности данного Положения производится ежегодно Руководящим органом Системы СЕРТ-ИНФО. В случае необходимости Руководящий орган вносит соответствующие изменения (поправки) и представляет на утверждение Учредителю Системы.

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель Системы «СЕРТ-ИНФО»

_____/_____/_____/

Форма Решения Комиссии по апелляциям Системы «СЕРТ-ИНФО»

КОМИССИЯ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ
СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ «СЕРТ-ИНФО»

РЕШЕНИЕ № _____

_____ 20__ г.

Рассмотрев поступившее заявление от _____

По вопросу _____

от _____ 20__ г., регистрационный номер _____

РЕШИЛА:

содержание решения

Решение направить: _____

Председатель комиссии
по апелляциям (жалобам (претензиям))

подпись

расшифровка подписи