

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ «КОМПОЗИТ-ТЕСТ»**

---

---

**Система менеджмента качества**

**Орган по сертификации продукции «КОМПОЗИТ-СЕРТИФИКАТ»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

Руководитель  
Органа по сертификации продукции  
«Композит-Сертификат»

\_\_\_\_\_ Ю.П. Гордеев

**П Р А В И Л А**  
**рассмотрения жалоб (апелляций) в**  
**Комиссии по жалобам (апелляциям)**

Дата введения 12.09.2018

Издание № 4

г. Королев, Московская область

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие «Правила рассмотрения жалоб (апелляций) в Комиссии по жалобам (апелляциям)» (далее Правила) разработаны в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, ГОСТ Р 54295-2010 и устанавливают правила рассмотрения жалоб (апелляций) по результатам, методикам и процессам проведения подтверждения соответствия различных видов продукции.

1.2. Правила обязательны для исполнения всеми членами комиссии по жалобам (апелляциям) органа по сертификации продукции «Композит-Сертификат» (далее ОС «Композит-Сертификат»).

1.3. С Правилами должны быть ознакомлены все члены комиссии по жалобам (апелляциям).

1.4. С Правилами могут быть ознакомлены все Заявители, выразившие такое желание.

1.5. Замечание по корректности результатов сертификации рассматривается как жалоба (апелляция), если оно поступило в письменной форме.

1.6. Жалоба принимается ОС «Композит-Сертификат» в течение шести месяцев после получения Заявителем решения об отказе в выдаче сертификата соответствия или о его аннулировании (приостановлении действия, сужении области распространения) по результатам инспекционного контроля.

1.7. Используемые термины:

- Жалоба – выражение неудовлетворенностью деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

- Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия в пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

## **2. Требования к рассмотрению жалоб (апелляций)**

2.1. Жалоба (апелляция) должна подаваться в письменной форме, подписываться руководителем организации-заявителя, содержать дату составления, адрес, телефон и факс Заявителя.

2.2. Жалобы (апелляции) могут подаваться Заявителем по результатам аудита, по методикам и процессам сертификации различных видов продукции, по некорректному поведению сотрудников Органа, по нарушениям конфиденциальности.

2.3. Выполняемые комиссией процедуры рассмотрения жалоб (апелляций) не должны быть дискриминационными.

### **3. Порядок рассмотрения жалоб (апелляций)**

3.1. Описание процесса рассмотрения жалоб (апелляций) должно быть общедоступным.

3.2. Поступившая жалоба (апелляция) регистрируется в журнале учета жалоб (апелляций).

Ответственность за регистрацию жалобы (апелляции) возложена на заместителя руководителя-начальника отдела сертификации ОС.

3.3. Заявитель, выславший жалобу (апелляцию), информируется в течение недели о принятых мерах и сроках их реализации.

В случае если жалоба (апелляция) не относится к деятельности по подтверждению соответствия, за которую ОС «Композит-Сертификат» несет ответственность, направить Заявителю ответ с обоснованием отклонения жалобы (апелляции).

3.4. ОС «Композит-Сертификат» в установленный срок передает Заявителю результаты по рассмотрению поданной им жалобы (апелляции).

При рассмотрении жалобы (апелляции) необходимо соблюдать требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы (апелляции) и ее предмету.

3.5. Процесс рассмотрения жалоб (апелляций) включает в себя следующие элементы и методы:

- схему процесса получения, признания обоснованности, расследования жалобы (апелляции), а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть приняты;

- сопровождение и регистрацию жалоб (апелляций), включая действия, предпринимаемые для их удовлетворения;

- обеспечение, того, чтобы были выполнены соответствующие корректирующие действия.

3.6. ОС «Композит-Сертификат» несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы (апелляции).

3.7. ОС «Композит-Сертификат» подтверждает получение жалобы (апелляции) и предоставляет ее предъявителю отчеты о ходе рассмотрения жалобы (апелляции) и сообщает о результатах этого рассмотрения.

3.8. Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы (апелляции), принимается или анализируется и подтверждается лицами, не имевшими отношения к предмету жалобы (апелляции).

3.9. ОС «Композит-Сертификат» должен уведомляет предъявителя жалобы (апелляции) об окончании процесса ее рассмотрения и совместно с предъявителем жалобы (апелляции) и Заявителем, определяют необходимость и степень разглашения предмета жалобы (апелляции) и сделанного по ней заключения.

3.10. Председатель комиссии по жалобам (апелляциям) в двухдневный срок назначает ответственного исполнителя или комиссию (группу экспертов) по рассмотрению жалобы (апелляции). Лица, участвующие в обработке данных по жалобе (апелляции), получают доступ ко всем документам, связанным с проведением сертификации продукции.

3.11. Члены комиссии знакомятся с жалобой (апелляцией), уточняют соответствующие моменты по имеющимся материалам и в письменном виде представляют результаты по рассмотрению жалобы (апелляции) председателю комиссии по жалобам (апелляциям).

3.12. Результаты анализа жалобы (апелляции) проверяются на заседании комиссии по жалобам (апелляциям), на которое заблаговременно приглашается (любым доступным способом) Заявитель.

3.13. В соответствии с результатами анализа, если это необходимо, проводятся корректирующие мероприятия для исключения повторного появления выявленных несоответствий. При необходимости вносятся изменения в нормативную документацию ОС «Композит-Сертификат».

3.14. При установлении правомерности жалобы (апелляции) повторные работы по сертификации (инспекционному контролю) проводятся ОС «Композит-Сертификат» безвозмездно.

#### **4. Оформление результатов рассмотрения жалобы (апелляции)**

4.1. Результаты рассмотрения жалобы (апелляции) оформляются в виде решения комиссии по жалобе (апелляции). Решение как минимум должно содержать следующую информацию:

- дату заседания комиссии;
- список участников заседания, включая приглашенных лиц;
- данные о подателе жалобы (апелляции);

- существо жалобы (апелляции);
- принятое решение.

4.2. Решение оформляется не менее чем в двух экземплярах. Один экземпляр остается в комиссии по жалобам (апелляциям), другой высылается Заявителю (подателю жалобы). По апелляциям информация доводится до Заявителя в письменном виде по почте России. По жалобам информация доводится до Заявителя по электронной почте или в письменном виде по почте России

4.3. Руководителем ОС «Композит-Сертификат» ведется постоянная оценка поступивших жалоб (апелляций) и проводится статистический их анализ.

## **5. Архивирование материалов по рассмотрению жалоб (апелляций)**

5.1. Все материалы по жалобе (апелляции) - собственно жалоба (апелляция), переписка по ней, пояснительные записки сотрудников ОС «Композит-Сертификат», протоколы заседаний комиссии по жалобам (апелляциям), решение по жалобе (апелляции) и др. - сдаются по акту в архив.

5.2. Хранение документов по жалобам (апелляциям) и пользование ими осуществляется в соответствии с установленным в ОС «Композит-Сертификат» порядком.