**Порядок рассмотрения апелляций**

**Общие положения**

1.1. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. Регламент процедуры рассмотрения апелляций, находится в открытом доступе на сайте ОС.

1.2. Апеллянтом может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в его результатах, права которого по ее мнению нарушены.

1.3. Апеллянт вправе подать апелляцию, с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого ОС в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия.

Для рассмотрения апелляций в АО «Лаборатория ППШ» формируется комиссия по апелляциям.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 7 настоящей инструкции;

- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

1.4. Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в АО «Лаборатория ППШ» несет заместитель генерального директора.

1.5. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям.

1.6. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

1.7. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции.

1.8. При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей процедурой, требования по проведению сертификации, а также документам СМК ОС.

1.9. Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

**2 Состав Комиссии по апелляциям**

2.1. Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы не менее трех лет.

2.2. Комиссию возглавляет председатель, согласно п.4.5 настоящей процедуры.

2.3. Состав Комиссии определяется председателем Комиссии.

2.4. Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

2.5. Члены Комиссии должны соблюдать конфиденциальность информации и беспристрастность, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей инструкции.

2.6. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;

- члены Комиссии;

- секретарь.

2.7. Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

2.8. В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации или в инспекционном контроле рассматриваемой организации, независимые эксперты;

- руководители и сотрудники АО «Лаборатория ППШ».

При рассмотрении конкретной апелляции в состав Апелляционной комиссии не должны включаться лица, вовлекавшийся в течение последних двух лет в деятельность организации, подавшей апелляцию.

2.9. Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

**3 Функции и обязанности Комиссии по апелляциям**

3.1. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ОС, в связи с пересмотром решения принятого им в отношении данного объекта.

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

3.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение апелляций о пересмотре решения, принятого ОС по результатам проведения подтверждения соответствия или инспекционного контроля;

- доведение решений до заинтересованных сторон;

- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в Комиссию по апелляциям вышестоящей инстанции;

- запрос у заявителей и ответственных сотрудников ОС материалов, необходимых для анализа апелляции;

- заслушивание на заседаниях комиссии представителей заявителя и ОС;

- принятие решений по существу рассматриваемых апелляций;

- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных заявителем в вышестоящие инстанции (Федеральная служба по аккредитации).

**4 Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций**

4.1. В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью ОС апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям.

4.2. Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложения 1 настоящей инструкции. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

4.3. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым апеллянт не согласен.

4.4. Руководитель административно-хозяйственной группы ОС регистрирует апелляцию в Журнале входящей корреспонденции в день ее поступления с присвоением ей регистрационного входящего номера, и передаёт её уполномоченному по системе менеджмента ОС с целью занесения данных в «Журнал регистрации апелляций» (Приложение 2) с последующей передачей председателю Комиссии по апелляциям.

Получение апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

4.5. Состав комиссии определяется и утверждается согласно п.5 настоящей процедуры.

4.6. Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

4.7. После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в Журнале регистрации апелляций, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;

- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;

- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);

- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;

- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;

- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;

-  конфиденциальность по рассмотрению апелляции;

- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;

- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

**5 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций**

5.1. Комиссия должна быть организована в течение 5 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

5.2. Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 10 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

5.3. Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;

- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;

- своевременное сообщение информации апеллянту;

- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;

- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;

- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

5.4. В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

5.5. При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

5.6. В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ОС.

5.7. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

8.8. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

**6 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям**

6.1. Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 3, данной Процедуры.

6.2. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается Председателем Комиссии.

6.3. Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

**7 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту**

7.1. Решение по апелляции высылается в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

7.2. Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся секретаря Комиссии, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

7.3. Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

7.4. При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОС.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ОС систематически проводятся: периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ претензий и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствования СМК по результатам анализа; обучение персонала.

**8 Ответственность**

8.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом;

8.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно функциональным обязанностей персонала.

8.3. По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

8.4. Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у секретаря Комиссии в АО «Лаборатория ППШ» в деле «Апелляции в ОС», в течении двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов.

11.5. Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены руководителем ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС.

**9 Записи по качеству**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Ответственный****исполнитель** | **Место хранения** | **Срок****хранения** | **Примечание** |
| Журнал регистрации апелляций | Уполномоченный СМК | Архив | 5 лет |  |

**10 Приложения**

Приложение 1 Форма апелляции.

Приложение 2 Форма журнала регистрации апелляций.

Приложение 3 Решение Комиссии по апелляции.

Приложение 1

**Форма апелляции**

Председателю Комиссии по апелляциям

АО «Лаборатория ППШ»

1 Сведения о предъявителе апелляции:

ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер факса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Электронная почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2 Объект апелляции
-пересмотр решения принятого ОС по результатам сертификации;

-пересмотр решения принятого ОС по результатам инспекционного контроля;

3 Суть апелляции
Дата возникновения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Аргументированная претензия на решение ОС, подтвержденная копиями документов

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5 Приложение
Перечень прилагаемых документов
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

**Журнал регистрации апелляций**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата | Наименование организации, подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо | Содержание апелляции | Решение дата, №, краткое содержание | Дата оповещения апеллянта |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение 3

**Форма решения Комиссии по апелляции**

**РЕШЕНИЕ КОМИССИИ**

Комиссия по апелляции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование Органа по сертификации

рассмотрела апелляцию №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_г.

по вопросу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

представленную\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель

Комиссии по апелляции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись инициалы, фамилия