

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ В
ОБЛАСТИ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ И
ПОДТВЕРЖДЕНИЯ СООТВЕТСТВИЯ В СТРОИТЕЛЬСТВЕ
«ИССЛЕДОВАТЕЛЬ»
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ
«КРАСНОДАРСТРОЙСЕРТИФИКАЦИЯ»

Контрольный
экземпляр

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Органа по сертификации
продукции и услуг
«Краснодарстройсертификация»



А.А. Галаган
2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ**

П-КА - 2017

РАЗРАБОТАЛ

Менеджер по качеству ОС

«Краснодарстройсертификация»

Ю.Н. Уренцова
2017 г.

Краснодар
2017

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2017
		Издание 2 Лист 2 из 10

Содержание

1 Назначение и область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины и определения и сокращения	4
4 Общие положения	5
5 Состав и порядок формирования комиссии	6
6 Порядок подачи и рассмотрения апелляций и жалоб	6
7 Порядок принятия Решения по апелляциям и жалобам	7
8 Права, обязанности и ответственность комиссии по апелляциям и жалобам	8
Лист регистрации изменений	9
Лист ознакомления	10
Лист рассылки	11

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2017
		Издание 2 Лист 3 из 10

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее положение устанавливает направление деятельности, состав, задачи и функции Комиссии по апелляциям и жалобам органа по сертификации продукции и услуг «Краснодарстройсертификация»

1.2 Комиссия по апелляциям и жалобам осуществляет свою деятельность в целях разрешения спорных вопросов, возникающих между участниками сертификационной деятельности по результатам проводимых работ по сертификации продукции и услуг и управления жалобами.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий документ разработан с учетом требований следующих нормативных и организационно-методических документов:

- Закон Российской Федерации от 27 февраля 1992г «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 27 декабря 2002г № 184-ФЗ «О техническом регулировании» с изменениями;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» (в ред. Федеральных законов от 23.06.2014 № 160-ФЗ, 02.03.2016 № 49-ФЗ);
- Приказ Министерства экономического развития РФ от 30.05.2014г. № 326 «Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдения требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации» (в ред. Приказа Минэкономразвития России от 07.09.2016 № 570);
- Приказ Минэкономразвития России от 23.05.2014 N 288 «Об утверждении форм заявления об аккредитации, заявления о расширении области аккредитации, заявления о сокращении области аккредитации, заявления о проведении процедуры подтверждения компетентности аккредитованного лица, заявления о внесении изменений в сведения реестра аккредитованных лиц, заявления о выдаче аттестата аккредитации на бумажном носителе, заявления о выдаче дубликата аттестата аккредитации, заявления о прекращении действия аккредитации» (в ред. Приказа Минэкономразвития России от 29.11.2016 № 764);
- Постановление Госстандарта РФ от 10 мая 2000 г. N 26 об утверждении «Правила по проведению сертификации в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 22 июля 2008г. №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- Федерального закона от 30 декабря 2009г. № 384-ФЗ Технический регламент «О безопасности зданий и сооружений»;
- Градостроительного кодекса РФ от 29 декабря 2004г. № 190-ФЗ в редакции Федерального закона от 23.11.2009 N 261-ФЗ;
- Технический регламент таможенного союза ТР ТС 014/2011 «Безопасность автомобильных дорог», утвержденный решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года N 859;
- Технический регламент таможенного союза ТР ТС 003/2011 «О безопасности инфраструктуры железнодорожного транспорта», утвержденный решением Комиссии Таможенного союза от 15 июля 2011 года N 710;

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2017
		Издание 2 Лист 4 из 10

- Приказа Минэкономразвития России №76 от 21.02.2012г. «Об утверждении порядка регистрации деклараций о соответствии и Порядка формирования и ведения единого реестра зарегистрированных деклараций о соответствии, предоставления содержащихся в указанном реестре сведений»;

- 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 40.002-2000 Системы сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения;

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

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;

- ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества;

- Р 50.4.005-2002 «Система сертификации ГОСТ Р. Требования к руководителю органа по сертификации»;

- Постановления Правительства РФ от 25.12.2010 г. № 982 «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации»;

- ГОСТ 31815-2012 «Оценка соответствия. Порядок проведения инспекционного контроля в процедурах сертификации»;

- ГОСТ 31814-2012 «Оценка соответствия. Общие правила отбора образцов для испытания продукции при подтверждении соответствия»

- ГОСТ Р 56532-2015 «Оценка соответствия. Рекомендации по принятию декларации о соответствии продукции установленным требованиям»;

- Постановления Госстандарта России от 23.08.1999 № 44 «Об утверждении правил сертификации «Оплата работ по сертификации продукции и услуг» в редакции постановления Госстандарта России от 05.07.2002 №55, зарегистрированных в Минюсте России 11.08.2002, рег. № 3785;

- Положения о знаке системы сертификации ГОСТ Р при добровольной сертификации продукции (работ, услуг)» (Утверждено Постановлением Госстандарта России от 29.06. 1998 г. N 50);

- Руководства по качеству;

- Положение об Органе по сертификации продукции, услуг;

- Положения о совете по обеспечению беспристрастности;

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем положении применены следующие термины с соответствующими определениями:

Предъявляющий претензию (апеллянт): лицо, организация или ее представитель, подающее претензию

Претензия (апелляция, жалоба): выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение

Потребитель: организация или лицо, получающее продукцию (услугу)

Удовлетворенность потребителя: восприятие потребителем степени выполнения его требований

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2017
		Издание 2 Лист 5 из 10

Обслуживание потребителя: взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции (услуги)

Обратная связь: комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции (услуг) или процессе управления претензиями

Заинтересованная сторона: лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации

Сокращения:

АНО «Исследователь», организация - автономная некоммерческая организация «Исследователь»;

ГОСТ - национальный стандарт;

ГОСТ Р - межгосударственный стандарт;

ИСО - международная организация по стандартизации;

КА – комиссия по апелляциям и жалобам;

МЭК – международный электротехнический комитет

ОС - Орган по сертификации продукции и услуг;

РК - руководство по качеству.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 КА создается с целью обеспечения деятельности ОС по управлению претензиями (апелляциями, жалобами), возникающими между участниками сертификационной деятельности и потребителем продукции и услуг.

4.2 Комиссия рассматривает следующие аспекты работы КА с претензиями (апелляциями, жалобами):

а) увеличение удовлетворенности потребителя путем разрешения любых полученных претензий и повышения способности организации к совершенствованию своих услуг и качества обслуживания потребителя;

б) исследование и ориентация на потребности;

в) создание открытого, удобного в использовании для предъявляющих претензию и эффективного процесса по управлению претензиями (апелляциями, жалобами);

г) анализ и оценка претензий (апелляции, жалоб), направленных на повышение качества услуг и обслуживание потребителей;

д) управление претензиями (апелляциями, жалобами);

е) анализ результативности и эффективности процесса по управлению претензиями (апелляциями, жалобами);

5 СОСТАВ И ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ КОМИССИИ

5.1 Состав Комиссии по апелляциям и жалобам формируется из независимых экспертов, не участвовавших в работах по подтверждению соответствия продукции и услуг и не имевших отношения к предмету апелляции и жалобы.

5.2 Состав КА, в зависимости от характера апелляции или жалобы и сложности решаемого вопроса, формируется под конкретную апелляцию или жалобу. Состав КА утверждается приказом руководителем организации.

5.3 Работой Комиссии руководит председатель Комиссии по апелляциям – независимый эксперт.

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2017
		Издание 2 Лист 6 из 10

Секретарём Комиссии является заместитель руководителя ОС.

5.4 Члены комиссии по апелляциям имеют право голоса.

Секретарь выполняет свои обязанности без права голоса.

В обязанности секретаря входит прием и регистрация апелляций или жалобы, подготовка к рассмотрению, подготовка всего комплекта документов по данной апелляции или жалобе к сдаче в архив, сдача оформленного комплекта документов в архив.

Делопроизводство КА ведется отдельно от других видов делопроизводства, личную ответственность за которое, несет секретарь (как исполнитель).

6 ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ, ЖАЛОБЫ

6.1 Представлению претензии в КА предшествует ознакомление апеллянта с процедурой подачи апелляции и жалобы.

Апеллянт, в случае возникновения спорных вопросов по результатам сертификационной деятельности должен обратиться в организацию с технически обоснованной (аргументированной) апелляцией в письменном виде на принятое решение Органа по сертификации или на действия персонала (экспертов), участвующих в сертификационной деятельности (сертификации, инспекционном контроле) и нарушивших правила и порядок проведения работ по подтверждению соответствия.

6.2 Апелляция в общем случае должна включать в себя:

- Сведения о предъявляющем претензию

ФИО/организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Телефон _____

Факс _____

Электронная почта _____

- Проблемы, с которыми столкнулся предъявляющий претензию

Дата возникновения _____

Описание проблем _____

- Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

- Приложения

Список приложенных документов _____

6.3 Апелляция рассматривается после ее официального письменного представления.

6.4 Секретарь КА при приеме апелляции регистрирует её в «Журнале регистрации входящей документации» и «Журнале учета жалоб и претензий», передает руководителю организации для анализа и формирования состава КА, после чего осуществляет подготовку к её рассмотрению на заседании Комиссии.

Секретарь КА в пятидневный срок со дня подачи передает апелляцию в работу.

6.5 Подготовка апелляции или жалобы к рассмотрению заключается в получении необходимой и достоверной информации, анализе предмета апелляции или жалобы и определении заинтересованных сторон.

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2017
		Издание 2 Лист 7 из 10

6.6 Рассмотрению апелляций или жалобы в Комиссии в необходимых случаях может предшествовать экспертиза представленных апеллянтом материалов, проводимая как уполномоченными членами Комиссии, так и привлекаемыми специалистами (экспертами). При этом могут быть запрошены дополнительные материалы, как у апеллянта, так и у стороны, на чьи действия поступила апелляция или жалоба. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании внимание должно быть уделено на результаты сертифицированной деятельности.

6.7 Заинтересованные стороны уведомляются о рассмотрении апелляции или жалобы в письменном виде, предполагаемой повестке дня, дате и месте заседания КА. При рассмотрении апелляции или жалобы стороны задают друг другу вопросы, делают заявления и отвечают на вопросы членов КА.

6.8 Рассмотрение апелляций или жалобы в Комиссии производится в основном в срок до 30 дней. Увеличение срока рассмотрения апелляции или жалобы должно быть обосновано.

7 ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ, ЖАЛОБАМ

7.1 После официального рассмотрения апелляции или жалобы КА принимает на закрытом заседании Решение, которое утверждается председателем и подписывается секретарём.

Решение КА должно быть подписано всеми заинтересованными сторонами. При наличии особого мнения, оно излагается и подписывается автором.

7.2 В случае необходимости проведения соответствующих коррекций и корректирующих действий по принятому Решению КА определяет лицо ответственное за контроль выполнения коррекций или корректирующих действий.

7.3 Заверенную копию окончательного Решения по апелляции или жалобе передают (с отметкой о получении) заинтересованным сторонам, дело сдается в архив организации.

7.4 Решение, принятое Комиссией может быть обжаловано апеллянтом в Комиссиях по апелляциям и жалобам Росаккредитации – по претензиям сертификации продукции и услуг.

В случае неудовлетворенности апеллянта решениями Комиссий по апелляциям или жалобам окончательное решение может быть принято в судебном порядке согласно законодательству РФ.

8 ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ, ЖАЛОБАМ

8.1 КА для всестороннего рассмотрения, принятия квалифицированного и обоснованного Решения имеет право:

- запросить у заявителя, персонала и других заинтересованных сторон дополнительные сведения по апелляции и жалобе;
- определить требуемые средства для Решения и ожидаемый срок ответа;
- привлекать специалистов сторонних организаций в качестве консультантов по отдельным вопросам.

8.2 В своей деятельности КА обязана обеспечивать:

- независимость и беспристрастность при вынесении Решения по апелляции, жалобе;
- обоснованность выданных Решений;
- конфиденциальность;
- своевременное уведомление (всех заинтересованных сторон) о дате и месте проведения заседания;

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2017
		Издание 2 Лист 8 из 10

- право быть заслушанным каждой из заинтересованных сторон;
- ведение делопроизводства, протокола заседания, оформления принятого Решения и предоставление его предъявителю;
- контроль за выполнением ответных действий (коррекция, корректирующие действия) в установленные сроки.

8.3 КА несет ответственность за:

- сбор и верификацию всей необходимой информации для проверки апелляции, жалобы;
- не исполнение сроков расследования претензий;
- нарушение порядка принятия Решения;
- не обоснованность принятого Решения;
- не обеспечение конфиденциальности;
- не уведомление предъявителя претензии об окончательном Решении;
- не обеспечение контроля за ответным действием по принятому Решению в установленные сроки.

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2017
		Издание 2 Лист 10 из 10

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Должность	Инициалы, фамилия	Дата	Подпись	
Руководитель ОС	Галаган А.А.	30.06.17		
Зам. руководителя	Галаган В.К.	06.07.17		
Менеджер по качеству	Уренцова Ю.Н.	30.06.17		
Эксперты	Бойко К.О.	05.07.17		
	Галаган К.В.	06.07.2017		
	Галимова В.В.	06.07.17		
	Якубова Г.Я.	05.07.2017		
	Онищенко А.А.	05.07.17		
	Сергиенко Н.Р.	07.07.2017		
	Бондаренко Л.В.	05.07.17		