

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

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОС

«Краснодарстройсертификация»

К.В. Галаган

"24" ноября 2021г



**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ**

П-КА - 2021

РАЗРАБОТАНО

Менеджером по качеству

Ю.Н. Уренцовой

"24" ноября 2021г.

Краснодар
2021

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2021
		Издание 5 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 - 2021
		Издание 5 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 управления жалобами.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

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

1. Федеральный закон от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
2. Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
3. Приказ Министерства экономического развития РФ от 26.10.2020 г. № 707 "Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации";
4. Приказ Министерства экономического развития РФ от 16.08.2021 года № 496 "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 прекращении действия аккредитации";
5. Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
6. Федеральный закон от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
7. Федеральный закон от 29.06.2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»;
8. Федеральный закон от 30.12.2009 г. № 384-ФЗ Технический регламент о безопасности зданий и сооружений;
9. Градостроительный кодекс РФ от 29.12.2004 г. № 190-ФЗ ;
10. Постановление Правительства РФ от 23 декабря 2021 г. № 2425 «Об утверждении единого перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, и единого перечня продукции, подтверждение соответствия которой осуществляется в форме принятия декларации о соответствии»;
11. Постановление Госстандарта России от 23.08.1999 г. № 44 «Об утверждении Правил по сертификации «Оплата работ по сертификации продукции и услуг»;
12. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции и услуг»;
13. ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;
14. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
15. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
16. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации»;

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2021
		Издание 5 Лист 4 из 10

17. ГОСТ Р 53603-2009 «Оценка соответствия. Схемы сертификации продукции в Российской Федерации»;
18. ГОСТ Р 53603-2020 «Оценка соответствия. Схемы сертификации продукции в Российской Федерации»;
19. ГОСТ Р 54293-2020 «Анализ состояния производства при подтверждении соответствия»;
20. ГОСТ Р 56836-2016 «Оценка соответствия. Правила сертификации цемента»;
21. ГОСТ Р 58100-2018 "Оценка соответствия. Правила сертификации цемента. Требования к технологическому регламенту производства цемента";
22. ГОСТ Р 58972-2020 "Оценка соответствия. Общие правила отбора образцов для испытаний продукции при подтверждении соответствия";
23. ГОСТ Р 58984-2020 "Оценка соответствия. Порядок проведения инспекционного контроля в процедурах сертификации";
24. Руководство по качеству
25. Положение об Органе по сертификации продукции;
26. Положение о Комитете 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

Обслуживание потребителя: взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции;

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 в области технического регулирования и подтверждения соответствия в строительстве "ИССЛЕДОВАТЕЛЬ";

ГОСТ Р - национальный стандарт;

ГОСТ - межгосударственный стандарт;

ИСО - международная организация по стандартизации;

КА – комиссия по апелляциям и жалобам;

МЭК – международный электротехнический комитет

ОС - Орган по сертификации продукции;

РК - руководство по качеству.

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2021
		Издание 5 Лист 5 из 10

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.

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 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 директора организации.

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

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.

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2021
		Издание 5 Лист 6 из 10

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.

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 10 рабочих 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.

ОС «Краснодарстройсертификация»	ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	П КА - 2021
		Издание 5 Лист 7 из 10

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

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:

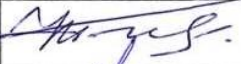

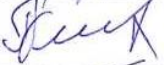



- независимость и беспристрастность при вынесении Решения по апелляции, жалобе;
- обоснованность выданных Решений;
- конфиденциальность;
- своевременное уведомление (всех заинтересованных сторон) о дате и месте проведения заседания;
- право быть заслушанным каждой из заинтересованных сторон;
- ведение 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 - 2021
		Издание 5 Лист 9 из 10

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ СОРТУДНИКОВ ОС

Должность	Инициалы, фамилия	Дата	Подпись
1	2	3	4
Зам. руководителя ОС – (эксперт по продукции)	Бойко К. О.	24.11.2021	
Эксперт (эксперт по продукции и услугам)	Галаган А.А.	24.11.21	
Эксперт (эксперт по продукции)	Якубова Г. Я.	24.11.2021	
Эксперт (эксперт по продукции)	Галаган В.К.	24.11.21	
Эксперт (эксперт по продукции)	Балабанов О.А.	24.11.21	
Начальник отдела информации (от- ветственный за стандартизацию, ар- хив, делопроизводство) Эксперт (эксперт по продукции)	Сергиенко Н. Р.	24.11.2021	
Эксперт (эксперт по продукции)	Онищенко А.А.	24.11.2021	