Приложение № 9 к протоколу

РГ РОА № 5-2016

**Проект**

**Политика и процедура по рассмотрению жалоб и апелляций по взаимным оценкам Региональной организации (ассоциации) по аккредитации**

Документ подготовлен в целях реализации п.8

Программы работы РГ РОА МГС, утвержденного протоколом 48-го заседания МГС

Содержание

|  |  |
| --- | --- |
| 1 Область применения | 3 |
| 2 Нормативные ссылки | 3 |
| 3 Термины и определения | 3 |
| 4 Общие положения | 3 |
| 5. Процесс рассмотрения жалобы и апелляции | 4 |
| 6. Записи | 5 |
| Приложение А  Форма журнала регистрации жалоб и апелляций | 6 |

**1 Область применения**

Настоящая политика и процедура устанавливает общие положения и порядок по рассмотрению жалоб и апелляций по взаимным оценкам Региональной организации (ассоциации) по аккредитации (далее – процедура) и организации работы комиссии по их рассмотрению.

Процедура разработана с учетом требований Соглашения о взаимном признании аккредитации органов по оценке соответствия» (далее – Соглашение), ГОСТ ISO/IEC 17011, ГОСТ ISO/IEC 17040 и документа международных организаций по аккредитации по проведению взаимных оценок IAF/ILAC A1:02.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящей политике и процедуре использованы ссылки на следующие документы:

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

ГОСТ ИСО/МЭК 17011-2009 Оценка соответствия. Общие требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия

ГОСТ ISO/IEC 17040:2012 Оценка соответствия. Общие требования к паритетной оценке органов по оценке соответствия и органов по аккредитации

ГОСТ ISO 19011-2013 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

IAF/ILAC A1:02/2014 Многосторонние соглашения IAF/ILAC. Требования и процедуры для оценки региональной группы

**3 Термины и определения**

В настоящем положении применяются термины и определения согласно Соглашению, ГОСТ ISO/IEC 17000, ГОСТ ISO/IEC 17011, ГОСТ ISO/IEC 17040, ГОСТ ISO 19011, IAF/ILAC A1:02.

**4 Общие положения**

4.1 Жалобы и апелляции подаются в Секретариат Совета руководителей национальных органов по аккредитации Сторон (далее Секретариат).

24.2 Жалобы подаются в письменном виде с указанием в обязательном порядке наименования организации или фамилии, имени, отчества (если от физического лица), почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, суть жалобы. Они должны быть зарегистрированы в установленном законодательством порядке в организации-отправителе или подписаны физическим лицом с указанием даты.

4.3 Жалоба или апелляция должны быть обоснованными. В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы подателя жалобы/апеллянта.

4.4 При подаче жалобы, Секретариат должен установить относится ли она к аккредитованной области деятельности, ее обоснованность, провести анализ ее возникновения, при необходимости сбор дополнительной информации и проверку изложенных фактов.

4.5 В своей работе Комиссия по апелляциям и жалобам (далее Апелляционная комиссия) руководствуется Соглашением, международными стандартами в области аккредитации, настоящей процедурой.

4.6 Проведение работ по рассмотрению жалоб и апелляций основывается на принципах беспристрастности, объективности, соблюдения конфиденциальности и недопустимости принятия решения по ним лицом/ами, участвующим/ими в первоначальной деятельности по взаимной оценке, о которой указано в поданной жалобе/апелляции.

4.7 Специалисты, включенные в состав Апелляционной комиссии, должны подписать Декларацию оценщика по взаимной оценке (приложение А2 к Порядку осуществления взаимных сравнительных оценок органов по аккредитации). Члены Апелляционной комиссии обязаны соблюдать этические нормы в процессе рассмотрения жалоб и апелляций и принятия соответствующих действий.

**5. Процесс рассмотрения жалобы и апелляции**

35.1 Поступившая жалоба или апелляция регистрируется в установленном порядке (форма журнала приложение А к настоящей процедуре) и передается на рассмотрение Председателю Совета**.**

5.2 Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности поступившей жалобы и апелляции для Апелляционной комиссии несет Секретариат.

5.3 Для рассмотрения поступившей жалобы и/или апелляции Секретариатом формируется Апелляционная комиссия, состоящая как минимум из трех независимых представителей полноправных членов Соглашения, и в течение 15-ти рабочих дней податель жалобы/ апеллянт информируется о составе Апелляционной комиссии. Апеллянт и податель жалобы имеет право опротестовать любого члена Апелляционной комиссии (но не более 2-х раз), направив в Совет официальное письмо с обоснованием причины возражения.

5.4 Из числа членов официально назначенной Апелляционной комиссии избирается руководитель, который устанавливает место, дату и время рассмотрения жалобы или апелляции.

### 5.5 Рассмотрение жалобы или апелляции проводится Апелляционной комиссией в течение 30-ти дней с момента ее формирования.

### Апелляционная комиссия может проводить заседания посредством телеконференции или другими соответствующими способами (например, перепиской и голосованием по электронной почте или посредством других способов, отличных от личной встречи). В исключительных ситуациях, когда личная встреча обязательна, заинтересованные стороны должны стремиться назначить встречу в рамках очередного заседания Совета. Каждая сторона должна покрывать свои собственные расходы, связанные с командированием.

5.6 Решение по жалобе или апелляции принимается большинством голосов, в течение 3-х месяцев после ее формирования.

Апелляционная комиссия по итогам рассмотрения оформляет протокол заседания и Решение по рассмотрению жалобы или апелляции.

Протокол и Решение подписываются членами Апелляционной комиссии и не позднее 5-ти рабочих дней с момента принятия решения извещают Совет и подателя жалобы/апеллянта о принятом решении.

Решение Апелляционной комиссии имеет обязательную силу.

5.7 При необходимости проведения специальной проверки (экспертизы), запрашивания дополнительных материалов либо принятия других мер срок заседания Апелляционной комиссии может быть увеличен до 3-х месяцев.

В случае задержки срока рассмотрения жалобы и апелляции лицу, направившему жалобу, или подавшему апелляцию, направляется письмо с обоснованием причин задержки.

**6. Записи**

6.1 Регистрация всех процессов, предусмотренных при рассмотрении жалоб и апелляций включает в себя:

* регистрационный номер каждой жалобы или апелляции,
* дату, когда жалоба или апелляция была принята Советом,
* имена и организацию лиц, вовлеченных в жалобу или апелляцию,
* решения по жалобе или апелляции,
* принятые корректирующие действия и оценка их эффективности

6.2 Хранение документации по всем вопросам деятельности, связанным с поданными жалобами/апелляциями осуществляет Секретариат. Документация хранится в папке под наименованием «Жалобы, апелляции и решения по ним».

Сроки хранения документации по жалобам и апелляциям в соответствии с Номенклатурой дел Секретариата.

Приложение А

Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №\№ | Вх. №,  дата поступления  жалобы/  апел-ляции, | Наименование подателя жалобы  /апелляции | Краткое  содержание  жалобы  /апелляции | Письма-запросы информации и т.п.  (№ и дата) | Документ о создании Апелляционной комиссии, (№, дата) | Дата и № Протокола и решения по жалобе/ апелляции | № письма-извещения подателю  жалобы/  апелляции (№ и дата) о продлении срока окончания рассмотрения жалобы | Последующие действия апеллянта/Совета по Решению Комиссии  (№ и дата документа) | Примечание |