

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

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	6
Декларация оценщика по взаимной оценке	
Приложение Б	7
Форма журнала регистрации жалоб и апелляций	

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 Комиссия по апелляциям и жалобам (далее Комиссия) по их рассмотрению.

Процедура разработана с учетом требований Соглашения о взаимном признании аккредитации органов по оценке соответствия (далее – Соглашение), ГОСТ ИСО/МЭК 17011, ГОСТ ISO/IEC 17040 и документа IAF/ILAC A2:03/2017

2 Нормативные ссылки

Для применения настоящего документа необходимы следующие ссылочные стандарты и документы. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного стандарта (документа), для недатированных ссылок применяют последнее издание ссылочного стандарта (документа) (включая все его изменения).

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012	Оценка соответствия. Общий словарь
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 для экспертной оценки органов по оценке соответствия и органов по аккредитации
ГОСТ ISO 19011-2013	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
IAF/ILAC-A2:03/2017	Многосторонние соглашения IAF/ILAC о взаимном признании (Соглашения): Требования и порядок оценки отдельного органа по аккредитации
IAF/ILAC-A5:11/2013	Многостороннее соглашение о признании: Применение ИСО/МЭК 17011:2004.

3 Термины и определения

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

жалоба (претензия) (complaint): выражение недовольства деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

апелляция (appeal): Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

4 Общие положения

4.1 Жалобы и апелляции подаются в Секретариат Региональной организации (ассоциации) по аккредитации (далее Секретариат).

4.2 Жалобы или апелляции подаются в письменном виде с указанием в обязательном порядке наименования организации или фамилии, имени, отчества (если от физического лица), почтового адреса, e-mail (при наличии), по которому должен быть направлен ответ, суть жалобы или апелляции. 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 или апелляции, 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 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.

4.6 Специалисты, включенные в состав Комиссии, должны подписать Декларацию оценщика по взаимной оценке (приложение А). Члены Комиссии обязаны соблюдать этические нормы в процессе рассмотрения жалоб и апелляций и принятия соответствующих действий.

5. Процесс рассмотрения жалобы и апелляции

5.1 Поступившая жалоба или апелляция регистрируется в установленном порядке (форма журнала приложение А к настоящей процедуре) и передается на рассмотрение Председателю Региональной организации (ассоциации) по аккредитации.

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

5.3 Для рассмотрения поступившей жалобы или апелляции Секретариатом формируется Комиссия, состоящая как минимум из трех независимых представителей полноправных членов Соглашения (нечетное количество членов), и в течение 15-ти рабочих дней податель жалобы/апеллянт информируется о составе Комиссии. Апеллянт и податель жалобы имеет право заявить отвод любому члену Комиссии (но не более 2-х раз), направив в Совет официальное письмо с обоснованием причины возражения.

5.4 Из числа членов официально назначенной Комиссии избирается руководитель, который устанавливает место, дату и время рассмотрения жалобы или апелляции и лицо для оформления протокола и решения.

5.5 Рассмотрение жалобы или апелляции проводится Комиссией комиссией в течение 30-ти дней с момента ее поступления.

Комиссия может проводить заседания посредством телеконференции или другими соответствующими способами (например, перепиской и голосованием по электронной почте или посредством других способов, отличных от личного присутствия). В исключительных ситуациях, когда необходимо совместное присутствие членов Комиссии, заинтересованные стороны должны стремиться назначить заседание Комиссии с личным участием ее членов. 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.

Комиссии по итогам рассмотрения оформляет протокол заседания (далее протокол) и Решение по рассмотрению жалобы или апелляции (далее решение).

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

Решение Комиссии имеет обязательную силу.

5.7 В случае если факты, содержащиеся в материалах апелляции требуют дополнительного рассмотрения (изучения, анализа) возможно проведение специальной проверки (экспертизы) с запрашиванием дополнительных материалов либо принятие других мер, в этом случае срок заседания Комиссии может быть увеличен до 3-х месяцев.

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

6. Записи

6.1 Регистрация всех процессов, предусмотренных при рассмотрении жалоб или 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.

Декларация оценщика по взаимной оценке

ДЕКЛАРАЦИЯ
ОЦЕНЩИКА ПО ВЗАИМНОЙ ОЦЕНКЕ

Я, _____,

(фамилия, имя, отчество)

обязуюсь:

1. неукоснительно соблюдать настоящее обязательство, добросовестно, беспристрастно и качественно выполнять поручаемую мне работу;
2. быть вежливым и корректным;
3. придерживаться делового стиля в одежде в период выполнения порученной мне работы по взаимной оценке;
4. прилагать все усилия для проведения работы с требуемым уровнем компетентности;
5. быть беспристрастным и независимым от объектов взаимной оценки, их представителей;
6. не допускать вмешательства в деятельность оцениваемого национального органа по аккредитации, его объектов и субъектов аккредитации и лоббирования личных интересов;
7. не допускать использования информации, полученной в ходе выполнения порученной работы, в корыстных и иных личных целях;
8. не разглашать, не передавать третьим лицам и не раскрывать публично сведения, составляющие коммерческую тайну оцениваемого национального органа по аккредитации, которые мне будут доверены или станут известными в связи с выполнением порученной мне работы;
9. в случае попытки посторонних лиц получить от меня сведения о коммерческой тайне, немедленно сообщить ведущему оценщику;
10. не использовать знание коммерческой тайны для занятия любой деятельностью, способной нанести ущерб оцениваемому органу по аккредитации или его объектам и субъектам аккредитации;
11. по окончании выполнения порученной мне работы передать в Совет руководителей органов по аккредитации все связанные с ней рукописи, черновики, диски, дискеты и др. носители информации;
12. об утрате или недостатке носителей коммерческой тайны и других фактах, которые могут привести к разглашению коммерческой тайны, а также о причинах и условиях возможной утечки сведений, немедленно сообщить Совету руководителей органов по аккредитации;
13. не допускать совершения действий, способных дискредитировать деятельность национальных органов по аккредитации;
14. исключать действия, наносящие ущерб интересам национальных органов по аккредитации;
15. применять методы, установленные Порядком проведения взаимных оценок, придерживаться установленных принципов, критериев и правил;
16. не допускать и пресекать факты нарушения данного обязательства со стороны других членов группы по взаимной оценке.

Я уведомлен(а), что в случае нарушения данного обязательства я буду исключен(а) из Перечня оценщиков для взаимных оценок.

Подпись: _____

Примечание:

К коммерческой тайне относятся:

- Финансовые показатели, годовой оборот организаций;
- Объемы закупок, объемы прибыли организаций;
- Информация о сотрудниках организаций: автобиографические данные, социально-

проект, редакция № 4 от 07.09.2017
 Политика и процедура по рассмотрению
 жалоб и апелляций по взаимным оценкам
 Региональной организации (ассоциации) по
 аккредитации

психологические характеристики;

- Другие сведения, переданные как коммерческая тайна.

Приложение Б

Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

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