



ПРОЦЕДУРА

рассмотрения жалоб и апелляций

APÉX-PRO-OC-04
v.1.0

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ЦЕЛЬ	3
2.	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
3.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	3
4.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
5.	ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
6.	РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ.....	4
7.	РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ.....	6
8.	ОБЯЗАТЕЛЬСТВО СОТРУДНИЧЕСТВА.....	7
9.	КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ.....	8
10.	РАСХОДЫ.....	8

1. ЦЕЛЬ

Настоящая процедура разработана в целях регламентации порядка получения, оценки и принятия решений по жалобам и апелляциям, которые относятся к работам по оценке соответствия и клиентам ООО «Группа «АПЭКС».

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Требования процедуры распространяются на всех держателей сертификатов, сотрудников и аудиторов АПЭКС.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 3.1. Настоящая процедура является обязательной для исполнения штатными и внештатными сотрудниками АПЭКС.
- 3.2. Ответственность за поддержание процедуры в актуальном состоянии несет руководство ОС.

4. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы. Для недатированных ссылок применяют последнее издание ссылочного документа (включая все изменения).

ISO/IEC 17065 Compliance assessment – Requirements to the certification bodies of production, process, and services.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.

ISO/IEC 17021-1 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 1: Requirements.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021–1 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования.

ISO/IEC Guide 2 Standardization and related activities – General vocabulary.

ISO 9000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary.

FSC-STD-20–001 «Общие требования для сертификационных органов, аккредитованных FSC»

5. ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. **Апелляция** – это просьба лица, предоставляющего объект инспекции, в орган инспекции о пересмотре этим органом вынесенного им решения в отношении данного объекта.
- 5.2. **Жалоба** - в отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа инспекции со стороны какого-либо лица или какой-либо организации с ожиданием ответа.
- 5.3. Анонимные жалобы и апелляции, поступившие в орган по сертификации не рассматриваются. Принимаются только письменные обращения с указанием

Ф.И.О., организации, (сферы деятельности), контактными данными для обратной связи.

- 5.4. При получении жалобы или апелляции, ОС удостоверяется, что жалоба или апелляция касается сертификационных мероприятий, за которые ОС несет ответственность. Срок для рассмотрения по данному этапу не более пяти рабочих дней с даты регистрации жалобы и/или апелляции. Если при рассмотрении поступившего заявления ОС идентифицирует его как относящееся к сертификации и что ОС отвечает за указанный процесс как орган по сертификации, ОС принимает заявление и запускает дальнейшие процедуры согласно настоящей процедуре.
- 5.5. ОС считает анонимные жалобы и выражения недовольства, неподкрепленные доказательствами, комментариями заинтересованных сторон и рассматривает их в ходе проведения следующего аудита Клиента.
- 5.6. Записи в отношении поступивших жалоб и апелляций, решения, принятые в ходе их рассмотрения, хранятся в течение не менее 5 лет.
- 5.7. Орган по сертификации ведет учет всех жалоб и апелляций и действий по их разрешению в отношении держателей сертификатов АПЭКС в системе CRM.
- 5.8. При принятии и рассмотрении жалоб или апелляций: а) при первичном поступлении заявления ОС уведомляет заявителя в течение 10 дней об отказе от принятия жалобы/апелляции. б) в случае принятия жалобы/апелляции и в течение 10 дней с даты ее поступления ОС предоставляет ответ, включая тезисное описание предполагаемого способа действий органа по сертификации для реагирования на жалобу/апелляцию. в) при наличии решений ОС, в том числе при наличии информации о ходе рассмотрения заявлений, ОС информирует сторону(ы), подавшую(ие) жалобу(ы) / апелляцию(и), о ходе ее рассмотрения; г) решение, принятое по жалобе/апелляции должно быть вынесено не позднее 90 дней с даты ее получения и содержать все предполагаемые процедуры (действия для реагирования на жалобу или апелляцию); е) ОС информирует сторону, подавшую жалобу/апелляцию, когда она считается закрытой, что означает, что орган по сертификации собрал и проверил всю необходимую информацию, изучил обвинения, принял решение по жалобе и ответил заявителю.
- 5.9. Сертификационный орган привлекает к рассмотрению жалоб и апелляций специалистов, которые не имеют конфликта интересов с заявителем или держателем сертификата.
- 5.10. При реализации процедуры рассмотрения жалоб и апелляций все сотрудники сертификационного органа руководствуются Политикой по обеспечению конфиденциальности.

6. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

- 6.1. При наличии оснований заинтересованная сторона должна осуществить нижеизложенную процедуру, путем подачи жалобы непосредственно в ОС на имя генерального директора ОС и/или клиенту ОС.
- 6.2. Заявителем может быть любое лицо, участвующее в процессе сертификации или заинтересованное в результатах сертификации, проводимой органом по сертификации.
- 6.3. Заявитель подает жалобу в которой: а) излагается предмет жалобы; б) определяются потенциальные стороны-участники конфликта; в) описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали

- причиной обращения с жалобой в орган по сертификации; г) выражает обязательство по решению ОС внести на депозит установленную ОС разумную сумму денежных средств, которая будет использована для погашения расходов по рассмотрению жалобы или возвращена заявителю.
- 6.4. Жалоба должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной или в течение указанного времени с даты, когда такое событие стало или должно было стать известным заинтересованной стороне.
 - 6.5. Руководитель ОС или назначенное им лицо (далее ответственное лицо (ОЛ)) осуществляет регистрацию жалобы и рассмотрение жалобы в течение 10 дней с момента ее поступления и уведомляет заявителя об этом в письменном виде по контактными данным, указанным в самой жалобе и способом, которым получено соответствующее заявление. ОЛ не может быть задействовано(ы) в процессе сертификационной оценки, связанной с жалобой/апелляцией.
 - 6.6. Лицо, рассматривающее жалобу, имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям п. 6.3 настоящей документированной процедуры. Отказ должен быть в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность их устранения и, как можно исправить допущенные недостатки.
 - 6.7. Решение об отказе принять жалобу, как несоответствующую требованиям к ее подаче, может быть обжаловано путем направления соответствующей апелляции в ОС. Данный процесс может быть осуществлен заявителем в течение 10 дней с даты направления соответствующего ответа по жалобе.
 - 6.8. При принятии решения о рассмотрении жалобы, лицо(а), ее рассматривающее(ие) вправе по собственному усмотрению выбрать способ и порядок ее рассмотрения.
 - 6.9. Если в ходе рассмотрения поданной жалобы стороны придут к соглашению об урегулировании жалобы полностью или частично, то подписывается соглашение между сторонами о способах, сроках и иных условиях ее урегулирования. Указанное соглашение утверждается генеральным директором ОС и подлежит исполнению сторонами. В соглашении стороны могут определить, какие части соглашения, если это необходимо, следует довести до сведения иных заинтересованных лиц и/или общественности.
 - 6.10. Для решения по жалобе допускается осуществить запрос стороны, в отношении которого была подана жалоба, о предоставлении его позиции по жалобе, которая может быть рассмотрена для принятия решения, или инициировать дополнительный внеплановый полевой аудит, если жалоба подана в отношении Клиента и/или аудитора в связи с проведением соответствующего аудита Клиента. Дополнительный внеплановый аудит можно провести одновременно с плановым аудитом, расширив при этом его область. К аудиту при этом целесообразно привлечь ведущего аудитора, ранее не участвовавшего в процессе сертификации данного Клиента. При этом по результатам подобного аудита готовится отчет, в котором аудитор подробно описывает суть жалобы, мероприятия в рамках аудита и свою рекомендацию в отношении решения по жалобе – признать или не признать жалобу обоснованной. При необходимости Клиенту могут быть выставлены несоответствия, обязательные к устранению.
 - 6.11. В случае, если жалоба была подана в отношении какого-либо лица, сотрудника ОС, в том числе не штатного, но исполняющего функции, связанные с сертификационной оценкой, рассмотрение по данной жалобе осуществляет Руководитель ОС в форме прямого диалога с заявителем. В случае если

Стороны диалога не придут к обоюдовыгодному и устраивающему стороны решения, жалоба подлежит официальному рассмотрению в предусмотренном порядке.

- 6.12. После принятия решения по жалобе данное решение с подробным его обоснованием доводится до сторон. Компания и стороны жалобы совместно определяют, в каком объеме решение по жалобе следует довести до сведения иных заинтересованных лиц и/или общественности (например, посредством рассылки по email).
- 6.13. В случае, если заявитель не согласен с решением органа по сертификации или предпринятыми корректирующими действиями, то он вправе подать апелляцию для оспаривания решения по жалобе.
- 6.14. Срок рассмотрения жалобы 90 дней с момента получения.
- 6.15. По результатам рассмотрения жалоб органом по сертификации могут быть приняты корректирующие меры в отношении держателя сертификата.

7. РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ

- 7.1. Прежде, чем обратиться с апелляцией, заявитель должен осуществить вышеизложенную процедуру по обращению с жалобой или подать самостоятельную апелляцию на уже принятое решение. Апелляции, как и в случае с жалобами подаются в ОС с пометкой «Апелляция».
- 7.2. Заявителем может быть должностное лицо претендента или держателя сертификата в системе сертификации, желающее опротестовать принятое Компанией сертификационное решение (решение об отказе в выдаче сертификата, приостановлении действия сертификата, отзыве сертификата, изменении области сертификации, иное решение), решение по жалобе.
- 7.3. Подача апелляции не приводит к автоматической приостановке вынесенного сертификационного решения или решения по жалобе.
- 7.4. Заявитель, подавая апелляцию: а) излагает предмет апелляции; б) приводит обоснование несогласия с обжалуемым решением; в) декларирует обязанность подписать документ (соглашение, декларацию или иной документ) о конфиденциальности информации при рассмотрении апелляции; г) выражает обязательство по решению ОС внести на депозит установленную ОС разумную сумму денежных средств, которая будет использована для погашения расходов по рассмотрению заявления или возвращена заявителю.
- 7.5. Заявление должно: а) определять сторону, в отношении которой оно подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи; б) содержать изложение предмета спора; в) описывать имевшие на момент подачи спора решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения; г) описывать заинтересованность стороны-заявителя в урегулировании спора и причину обращения в ОС; д) содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления; е) предлагать решение для обсуждения; ж) быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий; з) включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана апелляция и списка, перечисляющего такие доказательства и/или документы.

- 7.6. Апелляция должна быть подана в течение 30 дней с даты вынесения соответствующего решения, являющегося причиной подачи апелляции или в течение указанного времени с даты, когда такое событие стало или должно было стать известным заинтересованной стороне.
- 7.7. Апелляция подается на имя генерального директора ОС. Апелляция передается ответственному лицу (ОЛ) для регистрации в течение 10 дней с момента её поступления.
- 7.8. ОЛ имеет право отклонить апелляцию, которая не отвечает требованиям п. 7.5 настоящей документированной процедуры. Отказ должен объяснять причину и указывать на возможность её устранения. Уведомление в отказе оформляется в письменном виде и направляется заявителю по адресам, указанным в апелляции и способом, которым получено соответствующее заявление.
- 7.9. Решение об отказе принять апелляцию как несоответствующую требованиям к её подаче, может быть обжаловано путем направления повторной апелляции непосредственно в ОС.
- 7.10. В случае соответствия апелляции всем требованиям к ней ОЛ организует ее рассмотрение и передачу всех необходимых материалов для рассмотрения заявления.
- 7.11. ОЛ в течение 90 дней с даты поступления апелляции, принятой к рассмотрению, должно вынести решение.
- 7.12. Проекты решений, принимаемые ОЛ, должны быть переданы сторонам, которые участвовали в разбирательстве и которые подписали соглашение о конфиденциальности в течение 10 дней с даты вынесения решения для получения комментариев. Комментарии на проекты решений должны быть подготовлены и переданы в ОС в течение 10 дней. ОЛ рассмотрит комментарии и вынесет окончательное решение. Резюме на комментарии предоставляются заявившей комментарии стороне вместе с окончательным решением.
- 7.13. Решения ОЛ, содержащие выводы о наличии любых несоответствий в сертификационной системе ОС должны быть рассмотрены руководством Компании. Любые выявленные ОЛ несоответствия в деятельности держателя сертификата, в отношении которой принято соответствующее решение, должны быть рассмотрены ОС согласно ее сертификационной системе.
- 7.14. Если заявитель не был удовлетворен решением ОЛ, то он может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно владельцу системы.

8. ОБЯЗАТЕЛЬСТВО СОТРУДНИЧЕСТВА

- 8.1. Лица, вовлеченные в любые процессуальные действия, инициированные в соответствии с настоящей процедурой, обязаны разумно сотрудничать как с ОЛ, ОС, так и с другими сторонами для разрешения спора.
- 8.2. Обязательство о разумном сотрудничестве включает в себя следующие условия: а) Подписание соглашения о неразглашении информации. б) Обязательства по своевременному, не позднее 48 часов в момент соответствующего запроса, предоставлению любой информации и документации или предоставлению возможности доступа ответственному лицу (ОЛ), рассматривающему жалобу для проведения опроса лиц, обладающих или потенциально обладающих необходимой для рассмотрения заявления информацией. в) Проведение переговоров по разрешению споров в духе доброй воли. г) Корректность при выполнении любой из процедур в соответствии с настоящей процедурой.

9. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

- 9.1. Если в какой-то момент рассмотрения жалобы или апелляции, в соответствии с настоящей процедурой, какое-либо лицо точно знает, что его участие в рассмотрении жалобы или апелляции нарушает принцип недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться как ОС, так и ответственное(ые) лицо(а) при вынесении решений, такое лицо должно немедленно сообщить об этом Руководителю ОС и временно самоустраниться от дальнейшего участия в процессе.
- 9.2. Стороны, участвующие в жалобе или апелляции, могут возразить против участия любого лица, вовлеченного в процесс рассмотрения жалобы или апелляции, если такое участие будет нарушать принцип недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться при вынесении решений. Свои возражения стороны могут выразить в форме письменного ходатайства, адресованного в ОС.
- 9.3. В случаях, предусмотренных в п. 9.1 – 9.2 возможен отвод или самоотвод отдельных лиц от участия в рассмотрении жалобы или апелляции.

10. РАСХОДЫ

- 10.1. В соответствии с настоящей процедурой, каждая сторона сама оплачивает расходы по участию в разбирательстве по делу.
- 10.2. Понесенные расходы делятся пропорционально между сторонами и возмещаются следующим образом: а) В случае, если апелляция или жалоба были удовлетворены полностью, «проигравшая» сторона должна возместить затраты, отнесенные на ее счет. б) В случае, если апелляция или жалоба были полностью отклонены, заявители должны возместить затраты, отнесенные на их счет. г) Во всех остальных случаях, орган по рассмотрению спора должен определить соответствующие обязательства сторон, участвующих в рассмотрении спорного вопроса.
- 10.3. Затраты включают в себя расходы, понесенные по рассмотрению спора на всех стадиях рассмотрения дела, а именно: а) Расходы, связанные с получением, сбором, распечаткой, изготовлением дубликатов, передачей, хранением или другой обработкой материалов и документов, представляемых сторонами. б) Расходы, связанные с проводимыми проверками на местах, полевыми работами, слушаниями показаний, выступлениями сторон в прениях, содержанием приглашенных со стороны экспертов или консультантов, заседаниями. в) Термин «заседания» включает в себя телеконференции, т. е. конференции, проводимые с помощью многосторонней телефонной связи, и прочие «виртуальные» собрания. г) Разумные накладные расходы для оплаты поездок ОП или ОС, их питания и размещения. д) Любые другие расходы, понесенные для разрешения спора.
- 10.4. По мере возможности орган по сертификации и/или ОП должны иметь документальное подтверждение всех произведенных расходов. Копии такой документации передаются сторонам, участвующим в споре, до вынесения рассматривающим органом постановления о своем решении.
- 10.5. В качестве обеспечения компенсации возможных расходов и по решению органа по сертификации заявитель обязан внести денежную сумму на счет органа по сертификации в качестве депозита за рассмотрение заявления. Указанная сумма устанавливается в каждом конкретном случае и не может быть менее 10 000 (десяти тысяч) рублей и более 300 000 (трехсот тысяч) рублей.

Приложение А (рекомендуемое)

Форма журнала регистрации, полученных жалоб и апелляций

п/п	Дата получения жалобы, апелляции	Система сертификации	Контактная информация заявителя	Краткое содержание	Вынесенное решение	Информация о направлении уведомления сторонам о результатах рассмотрения жалобы, апелляции	Комментарий