



**Правила рассмотрения жалоб и апелляций
в Органе по сертификации продукции
ООО «Единый оператор испытаний»**

1. Общие положения

- 1.1 Настоящие правила являются документом системы менеджмента Органа по сертификации продукции (далее – ОС) ООО «Единый оператор испытаний» (далее – Общество), разработаны в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, Критериев аккредитации № 707 и устанавливают порядок управления жалобами и апелляциями.
- 1.2 ОС Общества гарантирует соблюдение в своей деятельности требований, установленных в настоящих правилах.
- 1.3 Требования настоящих правил распространяются на структурные подразделения ОС Общества в соответствии с заявленной областью аккредитации.
- 1.4 Правила считаются действительными до даты вступления в действие новой редакции настоящего документа.
- 1.5 Оригинальный экземпляр документа хранится в ОС, ответственным за хранение является менеджер по качеству.
- 1.6 Система менеджмента ОС обеспечивает гарантии в приеме и рассмотрении жалоб и апелляций для любого заинтересованного лица.
- 1.7 Цель данной процедуры – описание порядка работы с жалобами и апелляциями в ОС в соответствии с установленными требованиями системы менеджмента и требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012.
- 1.8 ОС несёт ответственность за все действия и решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.
- 1.9 В контексте настоящих правил применяется следующая терминология:
 - 1.9.1 Жалоба — обращение, в котором выражается недовольство по поводу действий или решений ОС, его персонала или процесса сертификации продукции. Жалобу может подать любая заинтересованная сторона, включая клиентов, конкурентов или иная другая заинтересованная сторона.
 - 1.9.2 Апелляция — формальное обращение к ОС с просьбой пересмотреть его решение (например, отказ в сертификации) на основании утверждений, что данное решение было ошибочным. Апелляцию может подавать лицо, непосредственно затронутое решением ОС (например, Заявитель на сертификацию).

2. Порядок подачи и рассмотрения жалоб и апелляций

- 2.1 Жалобы и апелляции принимаются по всевозможным каналам связи (общая корпоративная почта info@eoi.inti.expert, официальный сайт ООО «Единый оператор испытаний», общий телефон ООО «Единый оператор испытаний», принимаются точечные обращения, направляемые на сотрудников компании и ОС, в частности.
- 2.2 Жалобы и апелляции подаются с обязательным указанием контактной информации: наименование Заказчика или заинтересованного лица, **ФИО ответственного лица, почтовый адрес, номер телефона, адрес электронной почты**. В случае, если в жалобе и апелляции не указана необходимая контактная информация ответ на жалобу и апелляцию может не предоставляться.
- 2.3 Жалобы и апелляции должны быть аргументированы. При необходимости, к жалобе и к апелляции прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу, нарушенных ОС прав и законных интересов Заказчика или заинтересованного лица, обратившегося с жалобой или апелляцией.
- 2.4 Регистрация всех входящих заявок (заявок на предоставление услуг по направлениям работ Общества, а также жалоб и апелляций), полученных на общую корпоративную почту info@eoi.inti.expert, официальный сайт ООО «Единый оператор испытаний», общий телефон ООО «Единый оператор испытаний», осуществляется в электронном виде Специалистом по делопроизводству в базе входящих обращений в течение 3 рабочих дней после поступления и направляется ответственному сотруднику в работу. При получении жалобы или апелляции непосредственно сотрудником ОС напрямую, сотрудник ОС обязан направить ее Специалисту по делопроизводству для проведения аналогичной операции по регистрации.
- 2.5 Жалобы и апелляции в адрес ОС после регистрации согласно п. 2.4 направляются Специалистом по делопроизводству в работу Руководителю ОС и незамедлительно принимается им в работу.
- 2.6 Руководитель ОС после рассмотрения распределяет полученные жалобы и апелляции в зависимости от их содержания на определённых им ответственных уполномоченных лиц в течение 1 рабочего дня.
- 2.7 Уполномоченное лицо ОС проводит её первоначальную оценку с целью определения:
 - относится ли апелляция или жалоба к деятельности ОС;
 - возможности проведения незамедлительных действий по рассмотрению жалобы или апелляции.
- 2.8 После оценки жалобы и апелляции уполномоченное лицо определяет лиц, ответственных за объективное рассмотрение и анализ жалобы и апелляции в течение 3 рабочих дней.
- 2.9 Назначенные лица несут ответственность:
 - за объективность и беспристрастность рассмотрения апелляций и жалоб;
 - за соблюдение конфиденциальности при рассмотрении апелляций и жалоб;
 - за строгое соблюдение сроков рассмотрения жалоб в рамках условий заключенных договоров;
 - за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы и апелляции;

- за недопущение дискриминационных действий в результате расследований по жалобам и апелляциям за разработку и принятие корректирующих и предупреждающих действий;
 - за подготовку и направление ответа Заказчику или заинтересованному лицу-заявителю, содержащего решение по жалобе и апелляции, отчёт о ходе рассмотрения и принятые меры по результатам рассмотрения жалобы и апелляции.
- 2.10 Уполномоченное лицо ОС проводит анализ жалобы и апелляции, осуществляет необходимые мероприятия и формирует ответ на жалобу и апелляцию в виде официального письма.
- 2.11 По результатам рассмотрения жалобы и апелляции ОС принимает одно из следующих решений:
- удовлетворить жалобу и апелляцию;
 - отказать в удовлетворении жалобы и апелляции.
- 2.12 Уполномоченное лицо ОС имеет право привлекать к процессу рассмотрения и анализу жалоб и апелляций других лиц, имеющих определенную компетентность в вопросах, касающихся их содержания.
- 2.13 Если в адрес органа по сертификации продукции поступила апелляция, которая требует исключительного рассмотрения и расследования, то в ОС может создаваться Апелляционная комиссия, которая состоит из: Генерального директора Общества, Руководителя ОС, технических экспертов ОС и иных лиц, имеющих компетентность в рассмотрении апелляции в зависимости от ее характера.
- 2.14 По аналогии, если жалоба требует исключительного рассмотрения и расследования, то в ОС может создаваться Комиссия по жалобам, которая состоит из: Генерального директора Общества, Руководителя ОС, технических экспертов ОС и иных лиц, имеющих компетентность в рассмотрении жалобы в зависимости от ее характера.
- 2.15 Жалоба и апелляция рассматриваются в течение 7 рабочих дней с момента ее поступления.
- 2.16 Официальное письмо с ответом на жалобу и апелляцию утверждается Руководителем ОС и направляется в адрес Заказчика или любого заинтересованного лица, от которого непосредственно поступила жалоба и апелляция. Официальный ответ на жалобу направляется в течение 10 рабочих дней со дня ее поступления.
- 2.17 На основании ежемесячного мониторинга поступающих жалоб и апелляций формируются входные данные для анализа системы менеджмента со стороны Менеджера по качеству и Руководителя ОС.
- 2.18 Контроль за процессом рассмотрения и анализа жалоб и апелляций осуществляет Руководитель ОС на постоянной основе в течение времени рассмотрения жалобы и апелляции.