


Общество с ограниченной ответственностью
«Городищенская испытательная лаборатория»
(ООО «Городищенская испытательная лаборатория»)

РФ, 403011, Волгоградская обл., Городищенский р-н, п. Новая Надежда,
ул. Центральная, 10
Местонахождение: РФ, 400066, г. Волгоград, ул. имени маршала Чуйкова, д. 9.
Телефон: 8(8442) 38-25-70; 38-42-61
e-mail: gostvolga@yandex.ru

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ООО «Городищенская испытательная
лаборатория»



Е.Н. Островская

« 13 » марта 2024 г.

РЕГЛАМЕНТ

«Процедура рассмотрения апелляций»

1. Назначение и область применения

Настоящий регламент устанавливает: правила формирования Комиссии, правила оформления, приема и регистрации апелляций, правила и сроки рассмотрения, а также права и обязанности при рассмотрении апелляций в Органе по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «Городищенская испытательная лаборатория» (ООО «Городищенская испытательная лаборатория»).

Данный регламент предназначен для применения:

- ООО «Городищенская испытательная лаборатория»;
- комиссией;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2. Нормативные ссылки

2.1 Регламент разработан в соответствии с ДП «Порядок рассмотрения апелляций», Руководством по качеству ОСП ООО «Городищенская испытательная лаборатория» и действует на основании норм и положений:

-ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»

2. Термины и определения

Апелляция – обжалование организацией (заинтересованным лицом) решения по жалобе, в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия,

связанных с основной деятельностью органа, с запросом о пересмотре решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

Апеллянт – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию.

3. Общие положения

3.1. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

3.2. Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в результатах работ по подтверждению, права которого, по ее мнению, нарушены.

3.3. Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО «Городищенская испытательная лаборатория», с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим органом в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью Органа.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций;

- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции,

3.4. Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в ООО «Городищенская испытательная лаборатория» несет директор ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

3.5. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям, утверждённый приказом директора ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

3.6. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции), и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

3.7. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии ООО «Городищенская испытательная лаборатория» для каждого случая рассмотрения апелляции.

3.8. При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется ДП «Порядок рассмотрения апелляций», документами по подтверждению соответствия продукции, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению работ по подтверждению соответствия продукции, а также документам СМК ОСП ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

3.9. Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

4. Состав Комиссии по апелляциям

4.1. Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области подтверждения соответствия продукции не менее трех лет, деятельность которого не распространяется на содержание претензии апеллянта.

42. Комиссию возглавляет председатель.

43. Состав Комиссии определяется председателем Комиссии.

44. Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, на основе соглашения согласно Приложения 1.

45. Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности (Приложение 2).

46. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии, в том числе независимый специалист из другой организации;
- секретарь.

47. Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

48. В состав Комиссии могут быть включены:

- специалисты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые специалисты;

- руководители и сотрудники ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

49. Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

5. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

5.1. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ООО «Городищенская испытательная лаборатория», в связи с пересмотром решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

5.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;

- рассмотрение апелляций связанных с основной деятельностью ООО «Городищенская испытательная лаборатория», проведением работ по подтверждению соответствия;

запрос у апеллянта и руководителей ООО «Городищенская испытательная лаборатория» материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ООО «Городищенская испытательная лаборатория»;

- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции.

6. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.

6.1. В случаях возникновения разногласий между участниками по вопросам, связанным с деятельностью ООО «Городищенская испытательная лаборатория», апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией на имя председателя комиссии по апелляциям ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

6.2. Апелляция должна быть оформлена согласно Приложению 3 к данному регламенту. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ООО «Городищенская испытательная лаборатория», указаны документы и т.д.

6.3. Апелляция подаётся по почте, на электронный адрес, в письменном виде в ООО «Городищенская испытательная лаборатория» не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «Городищенская испытательная лаборатория», с которым апеллянт не согласен.

6.4. Апелляция регистрируется в Журнале регистрации апелляций с последующей передачей председателю Комиссии по апелляциям ООО «Городищенская испытательная лаборатория». Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

6.5. Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

6.6. После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в Журнале регистрации апелляций, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;

- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

7.1. Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

7.2. Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию.

Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

7.3. Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

7.4. В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

7.5. При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

7.6. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

7.7. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

8. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.

8.1. Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 4 к регламенту.

8.2. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается директором ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

8.3. Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

9. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.

10.1. Решение по апелляции высылается апеллянту в письменном виде, не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся в ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

10.2. Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у ответственного за СМК ООО «Городищенская испытательная лаборатория», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

10.3. Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

10.4. При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию, обратиться в вышестоящие инстанции.

10.5. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

10. Ответственность

10.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом;

10.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

10.3. По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

- хранение документов и материалов.

10.4. Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у ответственного за СМК ООО «Городищенская испытательная лаборатория», в течение двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

10.5. Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены всеми специалистами ООО «Городищенская испытательная лаборатория». Выявленные несоответствия в работе ООО «Городищенская испытательная лаборатория» должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

Форма соглашения

СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее соглашение заключено между Председателем Комиссии по апелляциям ООО «Городищенская испытательная лаборатория»

_____ (фамилия, имя, отчество)
и _____ (занимаемая должность)
_____ (фамилия, имя, отчество)

о согласии по предложению ООО «Городищенская испытательная лаборатория» войти в состав Комиссии по апелляции и обязуется строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

_____ (Председатель Комиссии) _____ (подпись) _____ (фамилия, инициалы)

Дата «__» _____ 20__ г.

_____ (организация, должность члена Комиссии) _____ (подпись) _____ (фамилия, инициалы)

Дата «__» _____ 20__ г.

Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности

ЗАЯВЛЕНИЕ

члена Комиссии по апелляции

_____ (Ф.И.О.)

об отсутствии конфликта, интересов с организацией

_____ (наименование организации)

Я, _____
(фамилия, имя, отчество аудитора (эксперта))

заявляю, что в течение 2-х лет не имел, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией

_____ (наименование организации)

и его партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах ООО «Городищенская испытательная лаборатория»;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

_____ (дата)

_____ (личная подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Форма апелляции

Председателю Комиссии по апелляциям ООО «Городищенская
испытательная лаборатория»

1. Сведения о предъявителе апелляции:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2. Объект апелляции

- деятельность ОСП

- деятельность держателей сертификатов

3. Суть апелляции

Дата возникновения _____

Описание претензии _____

4. Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5. Приложение

Перечень прилагаемых документов

Форма решения Комиссии по апелляции

РЕШЕНИЕ КОМИССИИ

Комиссия по апелляции _____
(наименование Органа по сертификации)

рассмотрела апелляцию № _____ дата « ____ » _____ 200 г.

по вопросу _____

представленную _____
(наименование организации, подавшей апелляцию)

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Директор
ООО «Городищенская
испытательная
лаборатория»

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Председатель
Комиссии по
апелляции

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Члены Комиссии по
апелляции

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(подпись)

(фамилия, инициалы)