

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 3 из 17

СОДЕРЖАНИЕ

1 Правила рассмотрения жалоб	4
1.1 Общие положения	4
1.2 Правила рассмотрения жалоб	5
1.3 Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб	6
1.4 Ответственность	6
2 Правила рассмотрения апелляций на решения, принятые ИЛ.....	7
2.1 Общие положения	7
2.2 Состав Комиссии по апелляциям	8
2.3 Функции и обязанности Комиссии по апелляциям	9
2.4 Правила рассмотрения апелляций на решения, принятые ИЛ.....	9
2.5 Порядок направления ответов по итогам рассмотрения апелляций	11
2.6 Ответственность	12
Приложение	13
Форма жалобы	13
Форма апелляции	14
Форма "Журнала регистрации жалоб/апелляций поступивших в ИЛ"	17
.....	

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 4 из 17

1 Правила рассмотрения жалоб

В правилах применяются термины, представленные в:

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

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

1.1 Общие положения

1.1.1 Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ИЛ. Правила рассмотрения жалоб, находятся в открытом доступе на сайте ИЛ.

1.1.2 Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса испытания или лицо, заинтересованное в результатах испытания, право которой, по ее мнению, нарушено.

1.1.3 Заявитель/держатель протокола может подать жалобу в ИЛ при неудовлетворенности деятельностью ИЛ по оценке соответствия в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по испытаниям;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный протокол;
- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;
- не предоставили решение ИЛ;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- нарушили установленный порядок проведения работ;
- неисполнение работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов;
- и другое.

Заявитель имеет право обратиться к руководителю ИЛ с жалобой в течение месяца, с того момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению Заявителя являются основанием для жалобы.

1.1.4 При рассмотрении жалоб ИЛ руководствуется настоящими правилами.

1.1.5 При рассмотрении жалобы между ИЛ и предъявляющим жалобу обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

1.1.6 Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляют специалисты ИЛ в соответствии с предметом жалобы. В рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы.

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 5 из 17

1.1.7 Результатом работы рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Руководитель ИЛ имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям, по существу. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

1.1.8 В случае несогласия с решением по жалобе, предъявляющий жалобу имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в ООО «УНИК-АВТО», или обратиться в вышестоящие инстанции.

1.1.9 Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель ИЛ.

1.2 Правила рассмотрения жалоб

1.2.1 Жалоба оформляется лицом, указанным в п. 1.1.2 по форме, представленной как на сайте ИЛ ООО «УНИК-АВТО», так и в Приложении А настоящих правил рассмотрения жалоб (претензий) на решения ИЛ (далее – правила).

1.2.2 Жалоба подаётся по почте, на электронный адрес, в письменном виде в ИЛ на имя Руководителя ИЛ по установленной настоящими правилами форме. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

1.2.3 Жалоба регистрируется в «Журнале учета жалоб (претензий)» поступивших в ИЛ» Руководителем ИЛ (Приложение В).

Руководитель принимает жалобу и уведомляет подателя жалобы о ее приеме.

1.2.4 При получении жалобы ИЛ должна подтвердить, относится ли эта жалоба к деятельности по оценке соответствия, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение. Жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленных в правовых и нормативных документах РФ или организационно-методических документах аккредитующего органа ИЛ не рассматривает.

1.2.5 Для рассмотрения жалобы и выработки дальнейших действий, ИЛ проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету жалобы и выработывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по жалобе было принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ИЛ.

1.2.6 Решение по жалобе оформляется заместителем руководителя ИЛ, в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней по форме установленной данными правилами и подписывается руководителем ИЛ.

1.2.7 Решение по жалобе должно содержать:

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

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

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 6 из 17

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

1.2.8 Решение вступает в силу с момента получения его предъявляющим жалобу.

1.3 Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

1.3.1 Согласно Правилам рассмотрения жалоб решение по жалобе оформляет заместитель руководителя ИЛ, он же организует направление в адрес предъявившего жалобу в письменном виде, в тот же день с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по электронной почте, по почте или курьером).

1.3.2 Экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы (претензий)», согласно п.4.4 настоящих правил, с последующей сдачей в архив.

1.3.3 Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

1.3.4 Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ИЛ.

1.3.5 Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ИЛ систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

1.4 Ответственность

1.4.1 Сотрудники ИЛ несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
- хранение документов и материалов.

1.4.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

1.4.3 Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются ответственным за ведение журналов в «Журнале учета жалоб (претензий)».

1.4.4 Документы и материалы по рассмотрению жалоб, а также информация о получении жалоб и результаты решения хранятся в деле «Жалобы (претензий)» в течение двух лет, затем сдаются в архив ИЛ.

1.4.5 ИЛ ООО «УНИК-АВТО» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения жалобы будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ИЛ. Выявленные несоответствия в работе ИЛ должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ИЛ.

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 7 из 17

2 Правила рассмотрения апелляций на решения, принятые ИЛ

В правилах применяются термины, представленные в:

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

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в ИЛ по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этой ИЛ в отношении данного объекта.

2.1 Общие положения

2.1.1 Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ИЛ. Правила рассмотрения апелляций, находятся в открытом доступе на сайте ИЛ.

2.1.2 Подать апелляцию может любая организация, лицо-участник процесса испытания или лицо, заинтересованное в результатах испытания, право которой, по ее мнению, нарушено.

2.1.3 Организация вправе подать апелляцию в ИЛ, с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим ИЛ в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по испытаниям, связанных с основной деятельностью ИЛ.

2.1.4 Заявитель/держатель протокола может подать апелляцию в ИЛ при несогласии с принятым ИЛ решением в следующих случаях:

- отказ в проведении испытания;
- отказ в выдаче протокола испытания.

2.1.5 При рассмотрении апелляции ИЛ руководствуется настоящими правилами.

2.1.6 При рассмотрении апелляции между ИЛ и предъявляющим апелляцию обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

2.1.7 Непосредственное рассмотрение апелляции осуществляет Комиссия по апелляциям (далее - Комиссия) в соответствии с предметом апелляции. В рассмотрении апелляции не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету апелляции.

2.1.8 Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

2.1.9 Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям Колесников Игорь Михайлович. Председатель Комиссии назначается приказом Генерального директора сроком на три года.

2.1.10 Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) устанавливает председатель Комиссии по апелляциям.

2.1.11 Члены Комиссии определяются председателем Комиссии по апелляциям для каждого случая рассмотрения апелляции.

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 8 из 17

2.1.12 Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

2.1.13 В случае несогласия с решением по апелляции, предъявляющий апелляцию имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции.

2.1.14 Ответственность за работу с поступающими апелляциями несет Генеральный директор.

2.2 Состав Комиссии по апелляциям

2.2.1 Состав Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны отвечать следующим требованиям:

- быть компетентными в вопросах подтверждения соответствия;
- иметь высшее образование;
- иметь широкий кругозор;
- обеспечивать беспристрастность оценок и решений Комиссии;
- противодействовать любым коммерческим, финансовым и другим предложениям, которые могут оказать влияние на решения Комиссии.

2.2.2 Комиссию возглавляет председатель, согласно п. 2.1.9. настоящих правил.

2.2.3 Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) устанавливает председатель Комиссии по апелляциям.

2.2.4 Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, на основе соглашения, согласно правилам оформления в установленном порядке.

2.2.5 Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности согласно правилам оформления в установленном порядке.

2.2.6 В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии.

2.2.7 Председатель Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и подавшего апелляцию.

2.2.8 В состав Комиссии могут быть включены:

- сотрудники ИЛ, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в испытаниях продукции ИЛ ООО «УНИК-АВТО»;
- руководители и сотрудники ООО «УНИК-АВТО».

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

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 9 из 17

2.3 Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

2.3.1 Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ИЛ, в связи с пересмотром решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

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

2.3.2 В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящими правилами;

- рассмотрение апелляций связанных с основной деятельностью ИЛ, проведением работ по испытаниям;

- проведение оценки представленных материалов;

- запрос у подавшего апелляцию и руководителей ИЛ материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей подавшего апелляцию и ИЛ (при необходимости);

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

- принятие решений по существу рассматриваемых апелляций;

- обеспечение своевременного оформлении результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;

- участие в рассмотрении апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;

- 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.

2.4 Правила рассмотрения апелляций на решения, принятые ИЛ

2.4.1 Апелляция подаётся по почте, по электронной почте на электронный адрес, в письменном виде в ИЛ на имя Председателя Комиссии по апелляциям.

2.4.2 Апелляция должна быть оформлена согласно форме апелляции, представленной в Приложении Б настоящих правил.

2.4.3 Апелляция регистрируются в «Журнале учета жалоб (претензий) поступивших в ИЛ» ответственным за ведение журналов с последующей передачей Председателю Комиссии по апелляциям. Председатель Комиссии по апелляциям принимает апелляцию и уведомляет подателя апелляции о ее приеме.

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 10 из 17

2.4.4 Состав комиссии определяется председателем Комиссии по апелляциям и утверждается Генеральным директором ООО «УНИК-АВТО» в течение 5 рабочих дней после получения апелляции.

2.4.5 При получении апелляции, Председатель Комиссии должен подтвердить, относится ли эта апелляция к деятельности по оценке соответствия, и если это так, то Комиссия берется за рассмотрение апелляции.

2.4.6 Для рассмотрения апелляции и выработки дальнейших действий в ее отношении Комиссия проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету апелляции и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было принято не позднее 20 рабочих дней со дня ее поступления в ИЛ.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

2.4.7 После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- регистрацию обращения в «Журнале учета жалоб (претензий) поступивших в ИЛ», установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение членов Комиссии по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью Комиссии по апелляциям;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии.

2.4.8 Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и всеми членами Комиссии.

2.4.9 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

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 11 из 17

заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

2.4.10 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

2.4.11 Решение оформляется председателем Комиссии в двух экземплярах в течение 5 рабочих дней.

2.4.12 Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается Генеральным директором ООО «УНИК-АВТО».

2.4.13 Решение по апелляции должно содержать:

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения.

2.4.14 Решение вступает в силу с момента получения его подателем апелляции.

2.5 Порядок направления ответов по итогам рассмотрения апелляций

2.5.1 Согласно Правилам рассмотрения апелляций, решение по апелляции оформляет председатель Комиссии, ответственный за ведение журналов организует направление в адрес подателя апелляции в письменном виде, в тот же день с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по электронной почте, по почте или курьером).

2.5.2 Протокол и экземпляр решения, все документы и материалы по работе с апелляцией хранятся в деле «Жалобы (претензии)», согласно п.2.6.4. настоящих правил, с последующей сдачей в архив.

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

2.5.4 Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ИЛ.

2.5.5 Для выявления и предотвращения причин поступления апелляций в ИЛ систематически проводятся: анализ апелляций, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 12 из 17

проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

2.6 Ответственность

2.6.1 Члены Комиссии несут ответственность за:

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

Руководство ИЛ несет ответственность за хранение документов и материалов.

2.6.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно заявлениям о конфиденциальности и беспристрастности.

2.6.3 Информация о получении апелляций и результаты решения по итогам рассмотрения апелляций, фиксируются ответственным за ведение журналов в «Журнале учета жалоб (претензий)».

2.6.4 Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся в деле «Жалобы (претензии)» в течение двух лет, затем сдаются в архив ИЛ.

2.6.5 ИЛ ООО «УНИК-АВТО» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения апелляции будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ИЛ. Выявленные несоответствия в работе ИЛ должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ИЛ.

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 13 из 17

Приложение А

Форма жалобы

**Руководителю
ИЛ ООО «УНИК-АВТО»**

Ф.И.О.

1 Сведения о заявителе жалобы:	
ФИО	
Организация	
Место нахождения	
Фактический адрес	
Почтовый адрес	
Номер телефона	
Электронная почта	
Кто действует от имени заявителя жалобы <i>(если применимо)</i>	
Контактное лицо <i>(если отлично от предыдущего пункта)</i>	
2 Объект жалобы	
3 Суть жалобы	
Дата возникновения	
Описание разногласия	
4 Дата, подпись	
5 Приложение	
Перечень прилагаемых документов	

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 14 из 17

Приложение Б

Форма апелляции

**Председателю Комиссии по
апелляциям ИЛ ООО «УНИК-
АВТО»**

.....
Ф.И.О.

1 Сведения о предъявителе апелляции:	
ФИО	
Организация	
Место нахождения	
Фактический адрес	
Почтовый адрес	
Номер телефона	
Электронная почта	
2 Объект апелляции	
3 Суть апелляции	
Дата возникновения	
Описание претензии	
4 Дата, подпись	
5 Приложение	
Перечень прилагаемых документов	

ИЛ ООО «УНИК-АВТО»	Издание: 2020
Правила рассмотрения жалоб (претензий) на решения испытательной лаборатории	Изменение 0
СТО ИЛ СМК 7.9-2020	Лист 15 из 17

Приложение В

Форма журнала «Учета жалоб(претензий), поступивших в ИЛ

Рег. №	Дата поступления жалобы/апелляции, наименование организации	Решение по результатам анализа жалобы/апелляции (принята/отклонена)	Разработанные корректирующие мероприятия, сроки выполнения и ответственный исполнитель	Номер и дата письма о принятых мерах	Оценка результативности предпринимаемых действий
1	2	3	4	5	6