



СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ПРОФИЛОГИСТИК

Положение о Комиссии по апелляциям

ПФЛО.RU.004

г. Владимир
2020

Предисловие

1. Разработан: Центральным органом Системы добровольной сертификации ПРОФИ-ЛОГИСТИК.
2. Утвержден и введен в действие: Приказ № 2 от 02.11.2020.
3. Введен впервые.

Содержание

1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и определения.....	4
4. Общие положения	4
5. Задачи	5
6. Функции	5
7. Права.....	6
8. Организационная структура.....	7
9. Организация деятельности	7
10. Ответственность.....	10

1. Область применения

Настоящий документ определяет порядок взаимодействия при поступлении письменных апелляций и рекламаций Системы добровольной сертификации ПРОФИЛОГИСТИК.

Настоящий документ предназначен для применения всеми участниками Системы.

2. Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ПФЛО.RU.001 «Правила функционирования Системы добровольной сертификации ПРОФИЛОГИСТИК»;

ПФЛО.RU.002 «Порядок применения знака соответствия Системы добровольной сертификации ПРОФИЛОГИСТИК»;

ПФЛО.RU.003 «Система добровольной сертификации ПРОФИЛОГИСТИК. Положение о Центральном органе».

3. Термины и определения

В настоящем документе применены термины и определения, используемые в документе ПФЛО.RU.001 «Правила функционирования Системы добровольной сертификации ПРОФИЛОГИСТИК» и соответствующие положениям Федерального закона [1], межгосударственного стандарта ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 [2].

4. Общие положения

Урегулирование апелляций по вопросам функционирования Системы ПРОФИЛОГИСТИК и рекламациям на объекты Системы ПРОФИЛОГИСТИК является важным средством защиты Системы ПРОФИЛОГИСТИК и её участников от ошибок, упущений или их необоснованных действий. При должном рассмотрении апелляций и рекламаций повышается уровень доверия к деятельности по добровольной сертификации в Системе ПРОФИЛОГИСТИК (далее - Система).

Организация работ по рассмотрению апелляций, не урегулированных на уровне органов по сертификации, и рекламаций на объекты сертификации от потребителя входит в компетенцию Центрального органа Системы. Для урегулирования апелляций,

направляемых на рассмотрение в Центральный орган Системы, создается Комиссия по апелляциям (далее - Комиссия). В зависимости от характера претензии к функционированию Системы или объектам сертификации от потребителя, Комиссия формируется для разрешения либо апелляций заявителей на сертификацию, либо апелляций заявителей на получение допуска/аттестации, либо рекламаций на объекты сертификации Системы ПРОФИЛОГИСТИК от потребителя. Состав Комиссии утверждается Центральным органом.

Комиссия по апелляциям Системы в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и охране прав потребителей, документами Системы, а также настоящим Положением.

Спорные вопросы, возникающие между участниками Системы, могут быть решены также в порядке, установленном законодательством РФ.

5. Задачи

Основными задачами Комиссии является:

– обеспечение рассмотрения письменных апелляций заявителей на сертификацию, не согласных с решениями органов по сертификации или испытательных лабораторий (центров) по полученным обращениям от данных заявителей в связи с неудовлетворительным качеством их работы;

- обеспечение рассмотрения письменных апелляций заявителей на получение допуска/аттестации, не согласных с решениями Центрального органа по фактам рассмотрения их обращений в связи с неудовлетворительной деятельностью участника системы ПРОФИЛОГИСТИК;

– обеспечение рассмотрения письменных рекламаций на объекты сертификации Системы ПРОФИЛОГИСТИК от потребителей;

– анализ поступивших апелляций и рекламаций и принятие решений по ним;

– подготовка соответствующих докладов и предложений по исключению причин апелляций и возникновения рекламаций и предоставление их в Центральный орган Системы.

6. Функции

Основными функциями Комиссии являются:

– учёт апелляций от заявителей на сертификацию и получение допуска/аттестации,

поступающих в Центральный орган Системы;

- учёт рекламаций на объекты сертификации Системы ПРОФИЛОГИСТИК от потребителей, поступающих в Центральный орган Системы;
- своевременное рассмотрение поступивших в Центральный орган Системы апелляций;
- извещение соответствующих участников Системы о результатах рассмотрения их апелляций и рекламаций, поступающих в Центральный орган Системы;
- контроль за своевременным выполнением участниками Системы поручений в соответствии с решениями по апелляциям и рекламациям;
- формирование на основе поступивших апелляций и рекламаций информационного фонда и обеспечение получения из него сведений для участников Системы и потребителей по принадлежности с учётом требований конфиденциальности информации;
- анализ и обобщение причин, вызывающих возникновение апелляций и рекламаций;
- подготовка на основе анализа и обобщения предложений об устранении причин, влекущих к возникновению обоснованных апелляций и рекламаций;
- изучение опыта работы по апелляциям и рекламациям в других системах сертификации.

7. Права

Комиссия для осуществления своих задач и функций имеет право:

- запрашивать и получать информацию у любого лица или органа, которые она сочтёт подходящими;
- консультироваться со специалистами для получения их мнения по некоторым аспектам вопроса, рассматриваемого в связи с имеющейся апелляцией или рекламацией;
- привлекать для осуществления отдельных работ экспертов и специалистов;
- пользоваться результатами инспекционных проверок независимых инспекционных органов третьей стороны в ходе принятия решения по имеющимся апелляциям или рекламациям;
- пользоваться информацией и результатами инспекционных проверок в ходе принятия решения по рекламациям на продукцию, прошедшую сертификацию в Системе;
- пользоваться банками данных (реестрами) Системы.

Конфиденциальная информация не должна раскрываться без официального

разрешения лица, которое её предоставило.

8. Организационная структура

Руководство деятельностью Комиссии осуществляет Руководитель Комиссии по апелляциям Системы (далее – Руководитель).

Информационное, документационное, материально-техническое и транспортное обеспечение деятельности Комиссии осуществляет Центральный орган Системы.

Количественный и персональный состав Комиссии по соответствующей апелляции или рекламации определяется распоряжением, оформляемым в течение пяти дней после поступления в Центральный орган Системы апелляции или рекламации.

В состав Комиссии включаются лица с высокими профессиональными качествами и опытом в рассматриваемой области, являющиеся компетентными специалистами в вопросах, рассматриваемых в связи с соответствующей апелляцией или рекламацией.

Они не должны являться сотрудниками организаций, участвующих в рассматриваемой апелляции или рекламации в качестве сторон.

Все лица, участвующие в работе Комиссии, должны быть готовы выполнять свои обязанности и быть в курсе деятельности по рассмотрению и урегулированию споров.

9. Организация деятельности

Апелляция или рекламация подаётся в письменном виде в произвольной форме.

Не подлежат рассмотрению апелляции, связанные с сертификатами (свидетельствами), срок действия которых к моменту подачи апелляции истек.

В случае неудовлетворенности качеством работы органа по сертификации или испытательной лаборатории (центра) заявитель на сертификацию обращается непосредственно в орган по сертификации или испытательную лабораторию (центр). Соответствующий орган проводит анализ причин обращения, а также может обратиться в инспекционный орган третьей стороны за проведением дополнительных проверок. По результатам разбирательства составляется план корректирующих действий (при положительном решении об удовлетворении обращения заявителя) и выносится решение по имеющемуся обращению.

В случае несогласия с принятым решением (например, отказ в сертификации) заявитель обращается в Центральный орган Системы, который может обратиться за независимой экспертизой в инспекционный орган третьей стороны. По результатам дополнительных проверок и независимых инспекций Центральный орган Системы выносит решение по

обращению.

В случае неудовлетворенности деятельностью участника системы ПРОФИЛОГИСТИК заявитель на сертификацию обращается в Центральный орган Системы, который поручает Комиссии по жалобам и апелляциям рассмотреть данное обращение и представить свои заключения и предложения. По результатам проверок и независимых инспекций Центральный орган Системы выносит решение по обращению.

В случае рекламации на продукцию (работы, услуги), прошедшую сертификацию в Системе ПРОФИЛОГИСТИК, информация от потребителя данной продукции (работы, услуги) передается в Центральный орган, который формирует Комиссию по рекламации. На основании экспертных заключений участников Комиссии она выносит решение по рекламации на продукцию (работы, услуги), прошедшую сертификацию в Системе.

Рассмотрение апелляции или рекламации ограничивается техническими и правовыми вопросами, которые обозначены в апелляции или рекламации.

Продолжительность рассмотрения апелляции или рекламации с даты, когда какая-либо сторона спора официально уведомляет о своём решении апеллировать (представляет апелляцию) или выставлять рекламацию, и до даты утверждения Центральным органом Системы решения Комиссии, не должна превышать 30 дней.

Если Комиссия считает, что она не может представить решение в течение 30 дней, она уведомляет Центральный орган Системы в письменном виде о причинах задержки, а также о предположительном сроке представления своего доклада.

Рассмотрение апелляции или рекламации в этом случае не должно продолжаться более 60 дней.

Процедуры рассмотрения апелляции или рекламации разрабатываются Комиссией по апелляциям Системы и сообщаются сторонам спора для сведения.

Рассмотрение апелляций или рекламации в Комиссии является конфиденциальным. Решения Комиссии составляются без участия сторон спора, исходя из представленной информации и собранных материалов.

Мнения, выраженные в решении Комиссии лицами, участвующими в её работе, являются анонимными.

Решение Комиссии утверждает Центральный орган Системы, после чего оно признаётся сторонами спора.

Настоящее положение не препятствует заинтересованной стороне по апелляции обращаться в судебные инстанции в соответствии с действующим законодательством.

Комиссия собирается на закрытых заседаниях. Стороны спора присутствуют на заседаниях только по приглашению Комиссии. На заседаниях по приглашению Центрального органа системы могут присутствовать инспекционные органы, задействованные в работе по апелляции или рекламации. Для этого при формировании Комиссии Центральный орган Системы поручает инспекционным органам третьей стороны разработать предложения по разбирательству и провести надлежащие проверки или предоставить информацию о ранее проведенных инспекциях.

Ход обсуждения в Комиссии и документы, которые ей представляются, остаются конфиденциальными. Настоящее положение не мешает стороне спора предать гласности изложение своей собственной позиции.

По запросу Комиссии стороны спора передают ей письменные заявления, в которых они излагают факты по делу и свои аргументы.

На заседания Комиссии могут быть приглашены стороны спора. В этом случае Комиссия предлагает стороне, которая подала апелляцию или рекламацию, самостоятельно изложить суть претензии. Затем, в ходе того же заседания, стороне, против которой подана апелляция или рекламация, предлагается изложить свою точку зрения.

Члены Комиссии могут задавать вопросы сторонам и просить их представить объяснения либо в ходе заседания с участием сторон, либо в письменном виде.

По приглашению Центрального органа системы на заседаниях Комиссии могут присутствовать и инспекционные органы третьей стороны, которые принимали участие в разбирательстве по апелляции или рекламации, а также использовать предоставленную ими информацию по инспекциям, в т.ч. инициированным в ходе работы Комиссии по текущему вопросу.

Комиссия представляет сторонам спора проект решения с целью получения от них замечаний и, при необходимости, их учёта в окончательном варианте решения, который также рассылается сторонам спора одновременно с представлением его в Центральный орган Системы на утверждение.

Стороны по апелляции или рекламации имеют доступ ко всей относящейся к делу информации, предоставленной Комиссии, если только она не является конфиденциальной.

Решение Комиссии представляется на утверждение в Центральный орган.

Указанные рабочие процедуры могут быть изменены в случае непредвиденных обстоятельств.

При необходимости созываются дополнительные заседания с участием сторон.

Соблюдение рекомендаций и решений, содержащихся в утверждённом решении Комиссии, является важным для обеспечения эффективного урегулирования споров в интересах всех участников Системы и потребителей объектов сертификации Системы ПРОФИ-ЛОГИСТИК.

Если невозможно немедленно учесть рекомендации и решения, то заинтересованная сторона должна иметь в своём распоряжении разумный срок, чтобы сделать это. Разумным является срок, взаимно согласованный сторонами по апелляции или рекламации и отражённый в утверждённом решении.

Комиссия осуществляет контроль выполнения принятых рекомендаций и решений путём получения от соответствующей стороны, реализующей принятые решения и рекомендации, материалов об их выполнении в письменном виде и их оценки.

Комиссия имеет право на осуществление контроля реализации принятых решений и рекомендаций непосредственно на месте.

10. Ответственность

Комиссия несёт ответственность за:

- осуществление своей деятельности в соответствии с требованиями настоящего Положения;
- правомерность, обоснованность и объективность принимаемых решений;
- неиспользование предоставленных прав, если это приводит к отрицательным результатам в деятельности Системы;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляций и рекламаций.

Библиография

- [1] Федеральный закон от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- [2] ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;
- [3] Федеральный закон от 29 июля 2004 года № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».