

**Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принятые
органом инспекции**

Извлечение из ДП 02-06-23: п. 5.11. Жалобы (апелляции)

5.11. Жалобы (апелляции)

5.11.1. Процедура урегулирования жалоб (апелляций), поступивших от Заказчиков и других заинтересованных сторон к деятельности ОИ - документированный процесс для получения, рассмотрения жалоб (апелляций) и принятия решений по жалобам (апелляциям), предназначена для удовлетворения потребностей Заказчиков и повышения результативности СМ ОИ. Регистрации подлежат все жалобы (апелляции), поступившие в ОИ, в том числе и в форме устного обращения.

5.11.2. Жалоба (апелляция) не подлежит дальнейшему рассмотрению в рамках ОИ, если она не относится к инспекционной деятельности, Руководитель ОИ готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю жалобы (апелляции). При этом такая жалоба (апелляция) передается на рассмотрение Руководителю Организации для дальнейших действий в соответствии с правилами Организации и к сфере ответственности ОИ не относится. Решение о том, что жалоба (апелляция) относится к инспекционной деятельности ОИ, за которую он несет ответственность, Руководителем ОИ принимается в следующих случаях:

- жалоба подана любым лицом, в том числе Заказчиком или его представителем, Росаккредитацией, в связи с любыми инспекциями (**пункт 5.1.3. РК 03-01-23**), которые проводил Орган инспекции на любом этапе их выполнения (начиная от получения заявки и до обеспечения обратной связи с Заказчиками), любыми действиями (бездействием) Органа инспекции при выполнении инспекций, реализации процессов СМ Органа инспекции (например, информация об Органе инспекции, размещенная на сайте Организации);

- апелляция подана Заказчиком или его представителем о пересмотре решения, принятого Органом инспекции в отношении объекта инспекции, где инспекцию проводил Орган инспекции.

Если установлено, что жалоба (апелляция) относится к инспекционной деятельности ОИ, за которую он несет ответственность, Руководитель ОИ подтверждает данный факт письмом за своей подписью в адрес заявителя жалобы в течение 3 рабочих дней с даты получения жалобы (апелляции). Во всех иных случаях принимается решение, что жалоба (апелляция) не относится к инспекционной деятельности. Если жалоба подана в связи с использованием ОИ ссылки на аккредитацию Органа инспекции, Руководитель ОИ дополнительно письменно информирует Росаккредитацию о факте поступления такой жалобы в течение 3 рабочих дней с даты получения жалобы.

5.11.3. Заказчик вправе выразить недовольство деятельностью ОИ и обжаловать решения ОИ, принятые на любом этапе выполнения работ по инспекции.

5.11.4. Порядок обращения с жалобами (апелляциями), предусмотренный **настоящей ДП**, доступен всем заинтересованным сторонам:

а) путем публикации сведений об ОИ на сайте (**пункт 6.4. РК 01-03-23**);

б) по запросу заявителя: в виде копии, заверенной Руководителем ОИ, представляющей собой копию **пункта 5.11. ДП 02-06-23**, или выписки из **ДП 02-06-23**, включающей весь **пункт 5.11.**, заверенной Руководителем ОИ.

5.11.5. В качестве заявителя жалобы (апелляции) могут выступать:

а) Заказчики (**пункт 5.1. ДП 02-06-23**);

б) органы, осуществляющие государственный контроль и надзор, контролирующие органы (например, Росаккредитация, Роспотребнадзор).

5.11.6. **Способы предъявления письменной жалобы, апелляции:**

а) лично (устно или письменно) в месте нахождения ОИ;

б) по почте (письменно) в месте нахождения ОИ;

в) электронной почте (в сканированном виде, письменно) в месте нахождения ОИ;

г) по факсу (при его наличии в ОИ) в месте нахождения ОИ.

Если жалоба (апелляция) поступает при выполнении инспекционных работ в месте нахождения Заказчика (на объектах Заказчика) такая жалоба (апелляция) регистрируется работником ОИ, проводящим инспекцию:

- если жалоба (апелляция) подана в устной форме, тогда ее содержание приводится в **«Бланке реагирования» (Ф36 ДП 02-07-23)**, указывается должность, фамилия, имя и отчество лица, которое ее подало, адрес, куда следует направить ответ (почтовый адрес, адрес электронной почты)). Такой **«Бланк реагирования»** передается менеджеру по качеству ОИ как документ, содержащий жалобу (апелляцию);

- если жалоба (апелляция) подана в письменной форме, тогда в **«Бланке реагирования» (Ф36 ДП 02-07-23)** указывается факт поступления жалобы (апелляции)). Такой **«Бланк реагирования»** вместе с текстом жалобы (апелляции) передается менеджеру по качеству ОИ.

д) Оперативно (в первый рабочий день после возвращения с места проведения инспекционных работ, но не позднее 3 рабочих дней с даты поступления такой жалобы (апелляции)) факт поступления жалобы (апелляции) доводится до сведения менеджера по качеству ОИ, дальнейшая регистрация осуществляется в соответствии с **пунктом 5.11.7. ДП 02-06-23**, такая жалоба (апелляция) управляется также, как и жалоба (апелляция), поданная в месте нахождения ОИ.

5.11.7. Жалобы, апелляции принимаются менеджером по качеству (дублером МК) и регистрируются им в **«Журнале жалоб (апелляций)» (Ф44 ДП 02-07-23)**, где отражается суть жалобы, апелляции. Если жалоба (апелляция) подана лично, то ОИ подтверждает ее получение путем отметки о дате регистрации на второй экземпляре жалобы (апелляции), принадлежащем подателю жалобы (апелляции). Если жалоба (апелляция) поданы иным

способом, то ОИ за подписью Руководителя ОИ подтверждает ее получение в течение 3 рабочих дней с даты ее поступления в ОИ, отправка подтверждения осуществляется тем же способом, которым жалоба (апелляция) была подана

5.11.8. Жалобы (апелляции) рассматриваются:

а) Руководителем ОИ с привлечением МК и ТД ОИ. Если ТД ОИ принимал участие в проведении инспекции, по результатам которой поступила жалоба (апелляция), то жалоба (апелляция) рассматривается с привлечением одного из работников ОИ, допущенным к самостоятельному проведению инспекции и назначенным Руководителем ОИ. Такой работник назначается из персонала, не участвовавшего в проведении первоначальной инспекции, по результатам которых или в связи с которыми поступила жалоба (апелляция). Руководитель ОИ при поступлении жалобы (апелляции) на действия конкретного работника ОИ привлекает к работе по жалобе (апелляции) такого работника с целью его опроса по сложившейся ситуации.

б) Руководителем Организации с привлечением Руководителя ОИ, МК и ТД ОИ, если жалоба (апелляция) поступила на действия (бездействия) работника Организации, не являющегося работником ОИ, но взаимодействующего с ОИ по вопросам обеспечения деятельности ОИ согласно документам СМ ОИ (например, бухгалтерия).

5.11.9. На рассмотрение жалобы (апелляции) по решению Руководителя ОИ или Руководителя Организации могут приглашаться заявитель жалобы (апелляции) или его представитель, если:

- а) заявитель выразил такое пожелание в тексте жалобы (апелляции);
- б) необходимы дополнительные пояснения по сути жалобы (апелляции).

5.11.10. Приглашение с доведением даты и времени рассмотрения жалобы (апелляции) доводится до сведения заявителя письмом Руководителя ОИ любым способом:

- а) почтовой связью, заказным письмом с уведомлением;
- б) курьерской почтой;
- в) лично заявителю или его уполномоченному представителю.

5.11.11. Жалобы (апелляции) рассматриваются по месту осуществления деятельности ОИ.

5.11.12. Заявитель жалобы (апелляции) вправе не участвовать в рассмотрении жалобы (апелляции), несмотря на наличие приглашения. При отсутствии заявителя жалобы (апелляции), такая жалоба (апелляция) рассматривается на основании тех документов, записей и данных, которые имеются в распоряжении ОИ.

5.11.13. Правила и процедуры рассмотрения жалоб (апелляций) предусматривают необходимость установления причин поступления жалоб (апелляций), принятия корректирующих и, при необходимости, предупреждающих действий, где это применимо – улучшений в работе ОИ.

5.11.14. При рассмотрении жалобы (апелляции) осуществляются следующие действия:

а) проводится тщательный анализ жалобы (апелляции), сбор и проверка всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции:

- определяется круг документов и записей, которые сформировал Орган инспекции по действию (бездействию), с связи с которым поступили жалоба (апелляция). Например, апелляция поступила на отказ в проведении инспекции. Соответственно, рассматривается заявка Заказчика, документы, поступившие с заявкой, запись по результатам анализа заявки, отказ в проведении инспекции, записи об отказе в журналах Органа инспекции, каким образом были возвращены документы, поступившие на инспекцию, если это требовалось;

- проверяется правильность и полнота оформления документов, в которых фиксируется ход и результаты инспекции, иные записи, относящиеся к жалобе (апелляции), сформированные в Органе инспекции, в связи с которыми поступила жалоба (апелляция);

- определяется выполнены или не выполнены требования методов инспекций (если применимо);

- определяется соблюдены или не соблюдены правила использования Органом инспекции ссылок на аккредитацию;

- при необходимости, у Заказчика могут быть запрошены дополнительные документы или пояснения, связанные с жалобой (апелляцией), не называя заявителя жалобы (апелляции). Например, жалоба поступила в связи с тем, что обследование было проведено не в тот день, когда это указано Органом инспекции, а в другой. В этом случае у Заказчика могут быть дополнительно запрошены оформленные пропуска для доступа на объект, копии журналов регистрации посещений для решения вопроса о действительной дате проведения обследования;

- при необходимости, у заявителя жалобы (апелляции) могут быть запрошены дополнительные документы или пояснения, связанные с жалобой (апелляцией), более полно раскрывающие суть жалобы (апелляции);

- при необходимости, могут быть направлены запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления для уточнения информации, связанной с доводами жалобы (апелляции);

- анализируется наличие или отсутствие угроз беспристрастности в работе Органа инспекции в ситуации, в связи с которой подана жалоба (апелляция);

- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу (апелляцию);

- устанавливается наличие или отсутствие угрозы беспристрастности в действиях (бездействиях) работника ОИ, в связи с которым поступила жалоба (апелляция). Все письма на данном этапе подписываются лицом, который осуществляет рассмотрение поступившей жалобы (апелляции);

б) намечаются мероприятия по устранению причин жалобы (апелляции) (если применимо);

в) определяется степень вины конкретных работников ОИ и Организации (если применимо).

Орган инспекции, получающий жалобу или апелляцию, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции:

- представленные документы и записи, связанные с рассмотрением жалобы (апелляции) не должны противоречить друг другу, доводы, изложенные в жалобе (апелляции), должны подтверждаться документально. При наличии противоречий в документах, они должны быть разрешены в ходе рассмотрения жалобы (апелляции) путем запроса дополнительных документов;

- документы, связанные с проведением инспекции, на которые поданы жалоба или апелляция, должны сравниваться с документами, которые имелись в распоряжении Органа инспекции в период проведения инспекции.

Удостоверение правильности жалобы (апелляции) осуществляется в случаях:

- установлен факт невыполнения в полном объеме или частично требований применяемого Органом инспекции метода инспекции;

- установлен факт полного или частичного отсутствия документов, на основании которых был сделан вывод по результатам инспекции;

- на инспекцию были представлены документы, которые в результате проверки в ходе рассмотрения жалобы (апелляции) признаны недостоверными;

- установлены противоречия в документах, которые не были устранены в ходе рассмотрения жалобы (апелляции);

- установлен факт нарушения Органом инспекции правил и процедур, установленных в СМ ОИ, обязательных требований, предъявляемых в Органу инспекции и его работникам, в том числе правил использования ссылок на аккредитацию ОИ. Если собственные правила и процедуры Органа инспекции противоречат обязательным требованиям, то проводится оценка действия (бездействия) Органа инспекции на соответствие обязательным требованиям;

- установлена угроза беспристрастности, которая привела к выдаче

недостовверного результата инспекции.

В остальных случаях удостоверение правильности жалобы (апелляции) не осуществляется.

5.11.15. Рассмотрению жалобы (апелляции) оформляется протоколом по форме, приведенной в **Ф26 ДП 02-07-23**. Если в результате рассмотрения жалобы (апелляции) выявлены несоответствия, то на основании такого протокола в ОИ проводятся работы по управлению несоответствиями (**ДП 02-04-23**), также планируются и проводятся корректирующие и предупреждающие (при необходимости) действия (**ДП 02-04-23**).

5.11.16. С учётом характера жалобы (апелляции), причин и результатов ее рассмотрения принимаются соответствующие решения (одно или несколько, в зависимости от характера жалобы (апелляции)), направленные на урегулирование жалоб (апелляций):

а) если жалобы (апелляция) признана обоснованной, то описывается характер жалобы (апелляции), указываются причины, вызвавшие ее появление, и намечается план мероприятий по их устранению. Решение по существу жалобы (апелляции) оформляется протоколом по форме в **Ф26 ДП 02-07-23**. Все жалобы (апелляции) по результатам деятельности ОИ фиксируются в «**Журнале жалоб (апелляций)**» (**Ф44 ДП 02-07-23**), в который заносят дату регистрации, краткое содержание и результат рассмотрения жалобы (апелляции). Ведение журнала возложено на МК. В обоснованных случаях работники, допустившие несоответствие, несут ответственность в соответствии с их должностными инструкциями. Также такие работники переводятся на работу под наблюдением пока результатами внеочередной аттестации (**пункт 5.6.1. ДП 02-03-23**) не будет подтверждено, что они способны выполнять свои функции без наблюдения.

б) для разрешения спорной ситуации, по обоюдному согласию Организации и Заказчика, может быть принято решение о повторном проведении инспекции и привлечении компетентных независимых экспертов-специалистов (о результатах повторной инспекции сообщается в письменной

форме подателю жалобы (апелляции) в 3-дневный срок со дня получения повторного результата).

в) о параллельном проведении инспекции с участием подателя жалобы (апелляции) и другим аккредитованным в этой области органом инспекции (работы привлекаемого аккредитованного органа инспекции оплачиваются за счет подателя жалобы (апелляции)). Если жалоба (апелляция) признана обоснованной, то Организация возмещает такие расходы подателю жалобы (апелляции));

г) о внеплановом внутреннем аудите в ОИ по части вопросов, относящихся к жалобе (апелляции);

д) о принятии (в случае необходимости) мер воздействия дисциплинарного характера к непосредственным виновникам среди работников ОИ;

е) об аннулировании (отзыве) ранее выданного результата инспекции осуществляется;

ж) об отказе в удовлетворении жалобы (апелляции), если доводы жалобы (апелляции) в адрес ОИ не обоснованы.

Расследования и решения по апелляциям не должны приводить к **дискриминационным действиям** в отношении:

- заявителя апелляции (заявитель апелляции не может быть лишен доступа к услугам Органа инспекции из-за факта подачи апелляции, к нему не могут предъявляться повышенные требования по проведению инспекции по сравнению с правилами и процедурами, принятыми в Органе инспекции, результаты инспекции должны основываться только на объективных свидетельствах его соответствия или не соответствия требованиям к объекту инспекции);

- работников ОИ (работники ОИ не могут быть отстранены от проведения инспекций, лишены оплаты труда, уволены, за исключением случаев привлечения к дисциплинарной, административной и уголовной ответственности, когда подобные ограничения является составной частью

применяемого дисциплинарного, административного или уголовного наказания).

5.11.17. По результатам рассмотрения жалобы (апелляции) проект ответа готовится МК, согласовывается с участниками рассмотрения жалобы (апелляции) и направляется подателю жалобы (апелляции) в письменном виде за подписью Руководителя Организации (официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции). Запланированные в ОИ меры по результатам рассмотрения жалоб (апелляций) обязательны к выполнению в ОИ, контроль их выполнения осуществляется Руководителем ОИ.

5.11.18. Способ направления ответа:

а) почтовой связью, заказным письмом с уведомлением – основной способ;

б) курьерской почтой – если такой способ указан заявителем жалобы (апелляции);

в) лично заявителю или его уполномоченному представителю – если такой способ указан заявителем жалобы (апелляции);

г) по электронной почте – если такой способ указан заявителем жалобы (апелляции).

5.11.19. Срок рассмотрения жалобы (апелляции) и выдачи решения - в течение десяти рабочих дней со дня поступления жалобы (апелляции) в ОИ.

5.11.20. Документация и записи, относящиеся к процедуре рассмотрения жалоб (апелляций), хранится в отдельной папке в течение календарного года, а затем передается в архив ОИ. Если в течение календарного года жалоб (апелляций) к ОИ не поступило, то в «**Журнал жалоб (апелляций)**» (Ф44 ДП 02-07-23) Руководителем ОИ вносится запись: «За такой-то год жалоб (апелляций) в адрес ОИ не поступало», ставится подпись Руководителя ОИ и дата подписи.

5.11.21. Персонал ОИ и Организации, участвующий в процедуре рассмотрения жалоб (апелляций), обязан выполнять требования

конфиденциальности и не передавать какую-либо информацию и ни в каком виде третьим лицам.

5.11.22. Орган инспекции несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

5.11.23. Жалобы (апелляции), независимо от результатов рассмотрения, являются входными данными для анализа со стороны руководства (**пункт 6.2.2. ДП 02-05-23**).