



**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ
ИНТЕРГАЗСЕРТ**

**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И РЕКЛАМАЦИЯМ СИСТЕМЫ**

ОГН0.RU.0108

Предисловие

1. РАЗРАБОТАНО
Публичным акционерным обществом
«Газпром» (ПАО «Газпром»)
2. УТВЕРЖДЕНО И
ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ
Решением Системы добровольной
сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ
от «04» августа 2017 г. №09/2017
3. РАЗРАБОТАНО ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях, пересмотре (замене) или отмене настоящего документа публикуется на сайте Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ в сети Интернет

© ПАО «Газпром», 2017

Распространение настоящего документа осуществляется в соответствии с действующим законодательством и с соблюдением правил, установленных в Системе добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ

Содержание

Введение.....	IV
1. Область применения	1
2. Нормативные ссылки	1
3. Термины и определения	2
4. Общие положения	2
5. Задачи	4
6. Функции	5
7. Права.....	6
8. Структура	6
Библиография	13

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР

Введение

Настоящий документ разработан в целях регламентации деятельности Комиссии по апелляциям и рекламациям Системы при рассмотрении претензий, которые могут возникать при проведении работ в Системе добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ (далее – Система ИНТЕРГАЗСЕРТ) между её участниками и развивает положения документа ОГН0.RU.0101 «Правила функционирования Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ».

Авторский коллектив: Крылов П.В., Лобанова Т.П., Почечуев А.М., Михель А.А., Кунафеев М.И. (ПАО «Газпром»).

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР

Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ
ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ
И РЕКЛАМАЦИЯМ СИСТЕМЫ

Дата введения – 2017 – 08 – 04

1. Область применения

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

1.2. Настоящий документ предназначен для применения Руководящим и Координационным органом Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ.

2. Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ОГН0.RU.0101 «Правила функционирования системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ»

ОГН0.RU.0102 «Порядок применения знака соответствия Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ»

ОГН0.RU.0103 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Руководящем органе Системы»;

ОГН0.RU.0108 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Координационном органе Системы»;

ОГН0.RU.0109 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение об инспекционном органе»;

ОГН0.RU.0112 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Совете по взаимодействию с Федеральными органами исполнительной власти и другими системами сертификации».

П р и м е ч а н и е – При применении настоящего документа целесообразно проверить действие ссылочных документов по соответствующим указателям, составленным на 1 января текущего года и информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при применении настоящего документа следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. Термины и определения

В настоящем документе применены термины и определения, используемые в документе ОГН0.RU.0101 «Правила функционирования Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ» и соответствующие положениям Федерального закона [1], межгосударственного стандарта ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 [2].

4. Общие положения

4.1. Урегулирование апелляций по вопросам функционирования Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ и рекламациям на объекты сертификации Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ от потребителя является важным средством защиты Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ 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 ИНТЕРГАЗСЕРТ (далее ниже - Система).

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

апелляций, поступивших в Руководящий орган Системы, создается Комиссия по апелляциям и рекламациям (далее - Комиссия). В зависимости от характера претензии к функционированию Системы или объектам сертификации от потребителя, Комиссия формируется по представлению Координационного органа Системы для разрешения либо апелляций заявителей на сертификацию, либо апелляций заявителей на подтверждение компетентности, либо рекламаций на объекты сертификации Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ от потребителя. Состав Комиссии утверждается Руководящим органом. По предложению Координационного органа, в состав Комиссии могут включаться специалисты структурных подразделений ПАО «Газпром».

4.3. Комиссия формируется в случае обращения заявителя с апелляцией или потребителя с рекламацией в Координационный орган Системы по поручению Руководящего органа Системы и действует на временной основе (в течение времени рассмотрения апелляции или рекламации). Руководящий орган Системы оказывает содействие Комиссии, особенно по правовым аспектам рассматриваемых апелляций и рекламаций, а также дает поручение Координационному органу по привлечению к работе Комиссии независимых инспекционных органов третьей стороны¹. В случае рассмотрения рекламаций на продукцию, прошедшую сертификацию в Системе, Координационный орган может привлечь к работе Комиссии в том числе и инспекционный орган второй стороны, признанный компетентным в Системе для сбора информации в отношении рассматриваемого участника.

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

4.5. Руководящий орган Системы при необходимости организует специальные информационные семинары для заинтересованных участников

¹ За исключением случаев, когда Комиссия будет осуществлять работу по рассмотрению апелляции, поданной организацией-заявителем на подтверждение компетентности в качестве инспекционного органа

Системы по вопросам процедур апелляций, рекламаций и разрешения споров с целью повышения их информированности в этой области.

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

5. Задачи

Основными задачами Комиссии является:

- обеспечение рассмотрения и принятие решений по письменным апелляциям заявителей на сертификацию, не согласных с решениями Центрального органа по фактам рассмотрения решений, вынесенных органами по сертификации или испытательными лабораториями (центрами) по полученным обращениям от данных заявителей в связи с неудовлетворительным качеством их работы;
- обеспечение рассмотрения письменных апелляций заявителей на подтверждение компетентности, не согласных с решениями Центрального органа по фактам рассмотрения их обращений в связи с неудовлетворительной деятельностью участника системы ИНТЕРГАЗСЕРТ и принятия решений по ним;
- обеспечение рассмотрения письменных рекламаций на объекты сертификации Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ от потребителей и принятие решений по ним;
- анализ поступивших апелляций и рекламаций;
- подготовка соответствующих докладов и предложений по исключению причин апелляций и возникновения рекламаций и направление их в Руководящий и Координационный органы Системы.

6. Функции

Основными функциями Комиссии являются:

- регистрация апелляций от заявителей на сертификацию и подтверждение компетентности, поступающих в Координационный орган Системы;
- своевременное рассмотрение поступивших в Координационный орган Системы апелляций и рекламаций;
- извещение соответствующих участников Системы о результатах рассмотрения их апелляций и рекламаций, поступающих в Координационный орган Системы;
- анализ результатов контроля, проводимого Координационным органом Системы, 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;
- содействие инспекционным органам в ходе проведения инспекций по факту возникновения апелляций и рекламаций;
- изучение опыта работы по апелляциям и рекламациям в других системах сертификации.

7. Права

7.1. Комиссия для осуществления своих задач и функций имеет право:

- запрашивать и получать информацию у любого лица СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ, которые она сочтёт подходящими;
- консультироваться со специалистами для получения их мнения по некоторым аспектам вопроса, рассматриваемого в связи с имеющейся апелляцией или рекламацией;
- привлекать в установленном порядке 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 том числе и инспекционных органов второй стороны в ходе принятия решения по рекламациям на продукцию, прошедшую сертификацию в Системе;
- пользоваться банками данных (реестрами) Системы.

7.2. Конфиденциальная информация не должна раскрываться без официального разрешения лица, которое её предоставило.

8. Структура

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

Руководителем назначается ответственный секретарь Комиссии.

8.2. Информационное и документационное обеспечение деятельности Комиссии осуществляют участники Системы в соответствии с возложенными Функциями.

8.3. Количественный и персональный состав Комиссии по соответствующей апелляции или рекламации определяется распорядительным документом СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ.

8.4. 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

9.1. Общие положения

9.1.1. Апелляция или рекламация подаётся в письменном виде в произвольной форме.

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

9.1.3. Подача апелляции заявителем на сертификацию

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. По результатам дополнительных проверок и независимых инспекций Центральный орган Системы выносит решение по обращению.

В случае неудовлетворенности решением Центрального органа Системы заявитель обращается с апелляцией в Координационный орган Системы, который, по поручению Руководящего органа Системы, формирует Комиссию по апелляции и предоставляет предложения по ее составу на утверждение в Руководящий орган Системы. Координационный орган Системы, при необходимости, привлекает к работе Комиссии инспекционные органы третьей стороны для проведения дополнительных инспекций и предоставления информации по ранее проведенным инспекциям. Комиссия на основании экспертных заключений ее участников и результатах независимых инспекций выносит решение по данной апелляции.

9.1.4. Подача апелляции заявителем на подтверждение компетентности

В случае неудовлетворенности деятельностью участника системы ИНТЕРГАЗСЕРТ заявитель на подтверждение компетентности обращается в Центральный орган Системы, который поручает рассмотреть данное обращение и представляет свои заключения и предложения. По результатам проверок Центральный орган Системы выносит решение по обращению.

Дальнейший порядок действий заявителя на подтверждение компетентности соответствует порядку, установленному в п. 6.1.3 настоящего документа.

9.1.5. Подача рекламации на объекты сертификации Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ потребителем

В случае рекламации на продукцию (работы, услуги), прошедшую сертификацию в Системе ИНТЕРГАЗСЕРТ, информация от потребителя данной продукции (работы, услуги) передается в Координационный орган, который, по поручению Руководящего органа Системы, формирует Комиссию по рекламации и предоставляет состав на утверждение в Руководящий орган Системы. Координационный орган Системы, при необходимости, привлекает к работе Комиссии инспекционные органы третьей стороны для проведения независимой инспекции по факту возникновения рекламаций на продукцию (работы, услуги), прошедшую сертификацию в Системе ИНТЕРГАЗСЕРТ. В

случае рассмотрения рекламаций на продукцию, прошедшую сертификацию в Системе, Координационный орган может привлечь к работе Комиссии в том числе и инспекционный орган второй стороны для сбора информации в отношении рассматриваемого участника (производителя продукции). На основании экспертных заключений участников Комиссии, а также независимых инспекций и информации, предоставленной инспекционными органами второй стороны, Комиссия выносит решение по рекламации на продукцию (работы, услуги), прошедшую сертификацию в Системе.

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

9.1.7. 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 Руководящим органом Системы решения Комиссии, не должна превышать 30 дней.

Если Комиссия считает, что она не может представить решение в течение 30 дней, она уведомляет Руководящий орган Системы и Координационный 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.

9.1.8. Процедуры рассмотрения апелляции или рекламации выполняются в соответствии с разделом 9 настоящего документа, ход их рассмотрения сообщается Комиссией по апелляциям Системы сторонам спора для сведения.

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

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

9.1.11. Решение Комиссии утверждает Руководящий 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.

9.2. Рабочие процедуры по рассмотрению апелляций и рекламаций

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

9.2.2. Ход обсуждения в Комиссии и документы, которые ей представляются, остаются конфиденциальными. Настоящее положение не мешает стороне спора предать гласности изложение своей собственной позиции, если это не затрагивает вопросы конфиденциальности информации других сторон.

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

9.2.4. 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 Координационного 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.

9.2.5. 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 Руководящий орган Системы на утверждение.

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

9.2.7. Решение Комиссии представляется на утверждение в Руководящий орган.

9.2.8. Указанные рабочие процедуры могут быть изменены в случае непредвиденных обстоятельств.

9.2.9. При необходимости созываются дополнительные заседания с участием сторон.

9.3. Контроль за выполнением рекомендаций и решений

9.3.1. 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 ИНТЕРГАЗСЕРТ.

9.3.2. 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.

9.3.3. 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.

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

9. 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 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
- [2] Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
(в редакции Федеральных законов от 09 января 1996 г. № 2-ФЗ, от 17 декабря 1999 г. № 212-ФЗ, от 21 декабря 2004 г. № 171-ФЗ)
- [3] Межгосударственный стандарт Оценка соответствия. Словарь и общие принципы
ГОСТ ISO/IEC 17000-2012
- [4] ГОСТ Р 54296-2010/ISO/PAS 17002:2004 Оценка соответствия. Конфиденциальность. Принципы и требования
- [5] ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования