



РУССКИЙ РЕГИСТР
RUSSIAN REGISTER

АССОЦИАЦИЯ ПО СЕРТИФИКАЦИИ "РУССКИЙ РЕГИСТР"
CERTIFICATION ASSOCIATION "RUSSIAN REGISTER"



Процедура управления апелляциями, жалобами Procedure for Control of Appeals, Complaints

НД/ ND No. 005.00-214



ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий документ разработан дирекцией по развитию Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (РР) и утвержден генеральным директором РР (протокол № 25).

Документ (далее Процедура) является нормативным для РР и клиентов РР, а также всех заинтересованных сторон.

Процедура является интеллектуальной собственностью РР. Перепечатка, распространение или использование данного документа или его частей возможно только с разрешения РР.

FOREWORD

This document created by Directorate of Development of Certification Association "Russian Register" (RR) and approved by RR Director General (Report No 25).

This document (hereinafter the Procedure) is a normative document for RR and RR clients, as well as all stakeholders.

This document is intellectual property of RR. Reprinting, circulation or using of this document or any of its part available only by RR authority.

1. Цели

РР принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению жалобами и апелляциями. Этот процесс является важным инструментом защиты интересов клиентов РР и других заинтересованных сторон от ошибок, упущений или необоснованных действий.

2. Общие положения и область применения

2.1 Процедура устанавливает порядок и правила для получения, оценки и принятия решений по жалобам и апелляциям, поступающим в РР, а также взаимодействие представителей РР с заинтересованными сторонами по этим вопросам.

2.2 Процедура является обязательной для исполнения:

- всеми сотрудниками РР;
- сотрудниками органов по оценке соответствия (ООС), действующий на базе РР;
- физическими лицами и организациями, участвующими в процессе оказания РР услуг по оценке/подтверждению соответствия.

2.3. С целью принятия независимых и объективных решений по жалобам заинтересованных сторон, а также апелляций на принятые РР решения, связанные с деятельностью по оценке/подтверждению соответствия, РР учредил независимый Сертификационный совет, выполняющий, в том числе, функции по рассмотрению апелляций.

Примечание 1. Для рассмотрения жалоб, связанных с деятельностью схемы сертификации FSSC и деятельностью РР в рамках данной схемы существует возможность направления жалобы напрямую в секретариат Фонда сертификации систем безопасности пищевых продуктов. Управление жалобами, поступающими в адрес Фонда сертификации систем безопасности пищевых продуктов, осуществляется в соответствии с документом схемы FSSC 22000. Процедура по жалобам, размещенном на официальном сайте FSSC (<http://www.fssc22000.com/>)

2.4 Процедура, а также общая информация о порядке подачи и обработки жалоб и апелляций доступна на сайте РР <http://www.rusregister.ru>. Применительно к схеме FSC эта информация также размещена на сайтах организаций, предоставляющих РР услуги на основе аутсорсинга, в том числе на языке тех стран, в

1. Purposes

RR commits obligations on efficient and effective control of complaints, disputes and appeals. This process is an important instrument of protection of interests of RR clients and other stakeholders from mistakes, deficiencies and unmotivated actions.

2. General and Scope

2.1 This procedure determines the order and rules for receipt, evaluation and making decisions on complaints and appeals, received by RR, and also interaction of RR representatives with stakeholders on this matters.

2.2 This procedure is obligatory to execute by:

- all RR personnel
- employees of conformity assessment bodies (CAB) acting on the basis of RR;
- individuals and organizations participating in RR process of conformity assessment/confirmation services provision;

2.3 With a view of making independent and objective decisions on complaints of interested parties as well as appeals on decisions made on certification RR established an independent Certification Council that executes also functions on issues review.

Note 1. For handling complaints, related to FSSC certification scheme operation and RR activity within the frameworks of this scheme, there is an opportunity to submit complaints directly to the Secretariat of the Foundation for Food Safety Certification. Control of complaints received by the Foundation for Food Safety Certification is conducted in compliance with FSSC 22000 scheme document. Procedure for complaints located at FSSC official website (<http://www.fssc22000.com/>)

2.4 This Procedure as well as summary information about the order for submitting and handling complaints and appeals shall be easily accessible on the website of RR <http://www.rusregister.ru>. Concerning the FSC scheme this information also shall be published on web sites of any bodies providing outsourced services to RR in the local

которых осуществляется деятельность. В отношении лесоправления такая информация размещена в открытом доступе на том же языке, что и краткий отчёт по сертификации для общественности, публикуемый РР.

3. Нормативные ссылки

Настоящая Процедура разработана в соответствии с требованиями текущих версий следующих нормативных документов:

- ISO/PAS 17003– Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования
- ISO 10001 - Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по правилам поведения для организаций
- ISO 10002 – Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях.
- ISO 10003 – Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации.
- ISO 10004 – Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Руководство по мониторингу и измерениям.
- ISO/IEC 17021-1 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021)– Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента.
- FSC-STD-20-001 Общие требования к сертификационным органам, аккредитованным FSC.
- ISO/IEC 17065 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065)- Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.
- ISO/IEC 17024 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17024) Оценка соответствия - Общие требования к органам по сертификации персонала.
- Документация схемы FSSC 22000. Процедура по жалобам.
- AS 9104/1 - Требования к программам сертификации Систем Менеджмента Качества аэрокосмической отрасли.
- ISO/IEC 17020 – Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции.

4. Термины, определения и сокращения

В Процедуре приведены термины и определения, представленные в нормативных документах, упомянутых в разделе 3. Дополнительно в контексте настоящей Процедуры используются следующие термины, определения и сокращения:

Апелляция (appeal) - запрос пользователя услуг РР или заявителя на получение услуг РР по

language of the country of operation. For forest management this information shall be publicly available in the same language as the public summary certification report published by RR.

3. Normative references

This procedure has been developed in compliance with the requirements of current versions of the following normative documents:

- ISO/PAS 17003– Conformity assessment. Complaints and appeals. Principles and requirements
- ISO 10001 Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for codes of conduct for organizations
- ISO 10002– Quality management. Customer satisfaction. Guidance on processing of complaints in organizations.
- ISO 10003 Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for dispute resolution external to organizations
- ISO 10004 Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for monitoring and measuring
- ISO/IEC 17021-1 (GOST R ISO/IEC 17021)– Conformity assessment. Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.
- FSC-STD-20-001 General requirements to the certification bodies, accredited by FSC.
- ISO/IEC 17065 (GOST R ISO/IEC 17065)- Conformity assessment – Requirements for bodies certifying products, processes and services
- ISO/IEC 17024 (GOST R ISO/IEC 17024) Conformity assessment - General requirements for bodies operating certification of persons
- FSSC 22000 scheme documentation. Complaints Procedure.
- AS 9104/1 Requirements for Aerospace Quality Management System Certification Programs
- ISO/IEC 17020 – Conformity assessment. Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection.

4. Terms, definitions and abbreviations

This Procedure contains terms and definitions presented in normative documents, mentioned in chapter 3. Additionally the following terms, definitions and abbreviations are used in the context of this Procedure:

Appeal – a request from a user of RR services or an applicant for RR services on conformity

оценке/подтверждению соответствия на пересмотр решения, принятого РР относительно данного пользователя/заявителя.

Жалоба (претензия) (complaint) - выражение неудовлетворенности деятельностью РР (включая физических лиц и организаций, участвующих в процессе оказания РР услуг по оценке/подтверждению соответствия), а также деятельностью пользователей услуг РР по оценке/подтверждению соответствия.

Заинтересованная сторона - лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Примечание:

К заинтересованным сторонам в контексте Процедуры могут относиться:

- пользователи услуг РР или заявители на получение услуг РР по оценке/подтверждению соответствия;
- потребители пользователей услуг РР по оценке/подтверждению соответствия;
- лица, на которые могут оказывать воздействие пользователей услуг РР по оценке/подтверждению соответствия;
- и т.д.

Заявитель жалобы/ апелляции – физическое лицо, организация или ее законный представитель, подающие жалобу/апелляцию.

РР – Ассоциация по сертификации «Русский Регистр».

ЦО РР – Центральный офис Ассоциации по сертификации «Русский Регистр».

ООС – органы по оценке/подтверждению соответствия, действующие на базе РР, в том числе:

- Орган по сертификации систем менеджмента.
- Орган по сертификации продукции, процессов и услуг.
- Орган по сертификации персонала;
- Орган инспекции.
- Агентство по оценке качества профессионального образования.
- Сертификационный центр авиационной техники РР.

СС - Сертификационный совет Ассоциации по сертификации «Русский Регистр»

ПРК – представитель руководства по качеству

IAF – Международный аккредитационный форум

ILAC - Международная кооперация по

assessment/confirmation for revision of a decision made by RR in respect of this user/applicant.

Complaint – expression of dissatisfaction with RR activities (including individuals and organizations participating in the process of provision of RR services on conformity assessment/confirmation), as well as with activities of the users of RR services on conformity assessment/confirmation.

Stakeholder – person or group interested in activity or success of organization.

Note:

In the context of this Procedure stakeholders may include:

- users of RR services on conformity assessment/confirmation;
- customers of users of RR services on conformity assessment/confirmation;
- persons which may be impacted by users of RR services on conformity assessment/confirmation;
- etc.

Applicant of complaint/appeal/dispute – a natural person, an organization or its representative at law lodging a claim/complaint/appeal/dispute.

RR – Certification Association "Russian Register"

RR HO – Head Office of Certification Association "Russian Register".

CAB – a conformity assessment/confirmation body acting on the basis of RR, including:

- Management system certification body.
- Product, process and service certification body.
- Personnel certification body;
- Inspection body.
- Professional education quality assessment agency.
- RR aviation equipment certification center.

CC – Certification Council of the Certification Association "Russian Register"

QMR – quality management representative

IAF – International Accreditation Forum

ILAC – International Laboratory Accreditation

аккредитации лабораторий

FSC – Лесной попечительский совет

FSSC – система сертификации безопасности пищевой продукции

OASIS – Единая информационная база поставщиков аэрокосмической отрасли

Cooperation

FSC – Forest Stewardship Council

FSSC - Food Safety System Certification

OASIS – Online Aerospace Supplier Information System

5 Порядок подачи и рассмотрения жалоб

5.1. Заявителем жалобы может быть любое физическое лицо, организация, или ее законный представитель, имеющие отношения к предмету жалобы.

5.2. С целью обеспечения возможности получения достаточной информации по предмету жалобы РР определил максимальный срок, в течении которого может быть подана жалоба - 1 месяц с момента совершения события, ставшего причиной жалобы.

5.3. Для подачи жалобы заявитель должен направить письменный запрос непосредственно на имя Генерального директора РР используя форму 8.2.48. Данную форму можно получить на веб-сайте РР: www.rusregister.ru или обратившись в РР по контактам, указанным в п. 5.4.

В запросе должно быть отражено:

- четкое описание предмета жалобы, потенциальные стороны-участники конфликта;
- объективные свидетельства, связанные с данным запросом (если применимо), подтверждающие каждый аспект или элемент жалобы;
- участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в РР;
- предлагается решение (в случае необходимости);
- Наименование, контактная информация инициатора или лица, подающего жалобу.
- необходимость соблюдения анонимности об инициаторе жалобы в отношении клиента, которого касается эта жалоба.

Применительно к FSC, анонимные жалобы и выражения неудовольствия, не составляющие жалобы, относящиеся к клиенту РР, РР квалифицирует как замечания заинтересованных сторон, и рассматривает их в ходе последующего аудита клиента.

5. Procedure for submission and review of complaints

5.1 A complaint applicant can be any individual, organization or its lawful representative relevant to the subject of the complaint.

5.2. In order to ensure the possibility to receive the sufficient information on the subject of the complaint RR has defined the maximum term within which a complaint can be submitted - 1 month since the date of the event which caused the complaint.

5.3. To submit a complaint a complainant shall send a written request directly to RR Director General using form 8.2.48. The form can be acquired at RR website: www.rusregister.ru or by contacting RR using the information provided in cl. 5.4.

The request shall contain:

- a clear description of the complaint subject, potential parties to the conflict;
- objective evidence relevant to this request (where applicable) to support each element or aspect of the complaint;
- participation of an applicant in the events which preceded the request and caused complaint to RR;
- a suggested solution (where needed);
- the name and contact information of the initiator or a submitter of a complaint.
- the need to observe anonymity of a complaint initiator with respect to a client subject to a complaint.

In relation to FSC, anonymous complaints and expressions of dissatisfaction related to RR client, that are not substantiated as complaints RR treats as stakeholder comments and addresses these during the next audit of the client.

Официальным языком подачи жалобы и переписки с заинтересованными сторонами на территории РФ и СНГ признан русский язык, для всех иных территорий признан английский язык. При необходимости подразделение-исполнитель, ответственное за регион, участвует в выполнении перевода ответа на национальный язык Заявителя.

5.4 Заполненная форма подачи жалобы может быть направлена в сканированном виде по электронной почте или в бумажном виде в адрес Центрального офиса Ассоциации по сертификации «Русский Регистр».

Контактная информация для подачи жалобы:

- Российская Федерация, 190121, г. Санкт-Петербург, пр. Римского-Корсакова, д. 101, офис 1.
- e-mail: rr-head@rusregister.ru
- Тел.: +7 (812) 670-90-01 / +7 (812) 670-90-00

5.5 Первично заявитель жалобы может обратиться в РР или подразделение-исполнитель РР любым доступным методом (посредством телефона, электронной почты, интернет-сайта). Сотрудник РР (сотрудник подразделения-исполнителя), получивший такое обращение, информирует заявителя о правилах подачи и рассмотрения жалобы.

В том случае, если жалоба получена в письменном виде с использованием формы [8.2.48](#) она должна быть перенаправлена в ЦО РР на адрес rr-head@rusregister.ru (способом, подтверждающим получение данной информации) не позднее 3 рабочих дней с момента получения.

5.6. РР регистрирует поступающие жалобы согласно внутренней инструкции о документационном обеспечении. Жалоба передается представителю руководства по качеству (ПРК) для инициации процедуры расследования.

Все жалобы, относящиеся к сертификации FSC, РР должен будет регистрировать в FSC через соответствующую платформу FSC, после того, как FSC запустит Систему Управления Жалобами (Complaints Management System). Все коммуникации с FSC по вопросам обращения с жалобами и апелляциями выполняются через руководителя программы лесной сертификации РР.

5.7. С целью проведения расследования по жалобе представитель ПРК формирует рабочую группу, которая в зависимости от характера жалобы может включать в себя: Менеджера по качеству ООС, заместителя руководителя ООС, ведущих специалистов, компетентных в отношении предмета жалобы и т.д.

The Russian language is declared to be the official language of complaint submission and written communication with stakeholders in the Russian Federation and CIS countries, the English language is defined as such for all other countries. Where necessary, an executive location responsible for a region participates in translation of a response into a national language of a Complainant.

5.4 The completed complaint form can be sent in the scanned form via e-mail or in paper form to the address of the Head Office of Certification Association "Russian Register".

Contact information for submission of complaint:

- 101 Rimskogo-Korsakova pr., office 1, St. Petersburg 190121, Russian Federation.
- e-mail: rr-head@rusregister.ru
- Phone: +7 (812) 670-90-01 / +7 (812) 670-90-00

5.5 Initially to file a complaint an applicant may approach RR or RR executive location using any available method (via phone, e-mail, web site). RR employee (employee of an executive location), who received this application notifies an applicant about the rules for submission and consideration of complaints.

In case if a complaint is received in writing using form [8.2.48](#), it shall be redirected to RR HO at rr-head@rusregister.ru (using the method confirming receipt of this information) within 3 working days since the date of receipt.

5.6 RR records the received complaint in accordance with the internal guideline on documentation provision. A complaint is forwarded to the quality management representative (QMR) for initiation of the investigation procedure.

RR shall register all complaints related to FSC certification in FSC through the appropriate FSC platform once a Complaints Management System is established by FSC. All communication with FSC on the issues of received claims and complaints is fulfilled via RR Forest certification program manager.

5.7. In order to investigate a complaint QMR forms a work team which, depending on the nature of a complaint, can include: a CAB Quality Manager, deputy head of CAB, lead experts competent in the subject of a complaint etc.

С целью обеспечения беспристрастности процедуры расследования жалобы данные сотрудники, а также лицо, принимающее все решения по жалобе, не должны иметь отношения к предмету данной жалобы и потенциальных конфликтов интересов.

В том случае, когда жалоба касается пользователя услуг РР (клиента) или заявителя на получение услуг РР по оценке/подтверждению соответствия, участвовать в расследовании и принятии решения по жалобе не могут сотрудники, участвовавшие в консалтинговой или трудовой деятельности у данного клиента менее 3-х лет назад.

5.8. Задачами рабочей группы является:

1. Проверка соблюдения корректности процедуры подачи жалобы заявителем.
2. Подтверждение или опровержение того, что жалоба имеет отношение к деятельности, за которую несет ответственность РР.
3. Подготовка и отправка первичного ответа по жалобе.

4. Сбор и верификация всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения по вопросу, поднятому в жалобе.

5. Уведомление заявителя по жалобе о ходе оценки жалобы и ее закрытии.

5.9. Решения по жалобам включают в себя:

1. первоначальное решение о том принята жалоба или отклонена.
2. решение о составе рабочей группы.
3. решение о порядке действий по урегулированию жалобы и соответствующим срокам.
4. окончательное решение по результатам расследования жалобы и действия, предложенные для разрешения жалобы.
5. первоначальный ответ заявителю по жалобе и окончательное решение по ее закрытию.

В том случае, если жалоба не имеет прямого отношения к действиям ПРК, то, все решения в отношении жалобы принимает ПРК или лицо, назначенное им. В противном случае решения принимаются генеральным директором РР.

В тех случаях, когда жалоба касается действий непосредственно генерального директора РР окончательное решение по жалобе передается для утверждения сертификационным советом РР.

Лицо, принимающее окончательное решение по жалобе, непосредственно не участвует в расследовании жалобы.

5.10. РР имеет право отклонить жалобу, которая

In order to ensure the impartiality of the complaint investigation procedure these employees, as well as a person making all decisions on the complaint shall not have any relation to the subject of this complaint and potential conflicts of interest.

In the case when a complaint relates to a user of RR services (a client) or an applicant for RR conformity assessment/confirmation services, employees who participated in consulting or operational activities of this client for less than 3 years ago cannot participate in the investigation and decision making on the claim.

5.8.Targets of the work team are:

1. Verification whether a complainant correctly follows the procedure for complaint submission.
2. Confirmation or refutation that a complaint is relevant to the activities within RR responsibility.
3. Preparation and sending an initial response to a complaint.
4. Collection and verification of all necessary information (as far as practicable) for making a decision on the issue covered by the complaint.
5. Notification of a complainant about the progress of the claim evaluation and closure.

5.9. decisions on complaints include:

1. initial decision about accepting or declining of a complaint.
2. decision on the composition of the work team.
3. decision on the action procedure for settlement of the complaint and appropriate terms.
4. final decision upon results of the complaint investigation and actions suggested for settlement of the complaint.
5. initial response to the complainant and final decision on the complaint closure.

If a complaint is not directly related to the actions of QMR, all decisions in respect of the complaint are made by QMR or a person appointed by QMR. Otherwise decisions are made by RR Director General.

In the cases when a complaint directly relates to the actions of RR Director General, final decision on the complaint is transferred for approval to RR certification council.

A person making a final decision on a complaint does not directly participate in investigation of the complaint.

5.10 RR has the right to reject a complaint that is

не отвечает вышеуказанным в пп. 5.2-5.4 требованиям по существу или не касается сертификационных действий, за которые несет ответственность РР. Отказ должен быть в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность их устранения (если применимо).

Решение РР об отказе принять жалобу, может быть обжаловано путем направления апелляции согласно п. 6 настоящей Процедуры.

5.11 Первоначальный ответ направляется заявителю по жалобе не позднее 2 недель с момента получения жалобы в Центральном офисе РР и содержит:

- подтверждение получения жалобы;
- решение о том была жалоба принята или отклонена и причины отклонения;
- предлагаемый РР порядок действий по урегулированию жалобы и сроки рассмотрения жалобы.

Применительно к схеме FSC ответ на жалобу РР оформляет на том языке, который используется в кратком отчете по сертификации для общественности, или на согласованном с инициатором жалобы языке.

5.12. Все жалобы или апелляции регистрируются сотрудником ДР в Базе данных РР «Terrasoft».

Входная информация в Базе данных о жалобе или апелляции должна включать в себя:

- Источник поступления заявления.
- Регистрационный номер
- Классификацию (жалоба, апелляция).
- Краткое содержание.
- Корректирующее/предупреждающее действие/меры коррекции
- Ответственного за работу с заявлением.
- Срок исполнения
- Отметка о выполнении
- Информацию о переписке по заявлению.

Все обращения, относящиеся к программе сертификации СМК в аэрокосмической отрасли и включающие в себя в том числе жалобы, должны быть зарегистрированы в информационной базе OASIS с помощью функции обратной связи.

РР информирует инициатора(-ов) жалобы о ходе оценки жалобы

5.13. РР проводит расследование по утверждениям жалобы и подготавливается ответ заявителю согласно п. 5.15, в течение трех (3) месяцев с момента получения жалобы.

5.14 В ходе дальнейшего анализа рабочая группа осуществляет все необходимые действия с целью сбора информации, необходимые для

not in line with cl. 5.3-5.4 essentially or does not relate to certification activities which RR is responsible for. The rejection shall be in writing form and contain the reason of rejection and indicate the possibility of its elimination (where applicable).

RR decision to decline a complaint can be challenged by submitting an appeal in accordance with cl.6 of this Procedure.

5.11 The initial response is provided to a complainant within 2 weeks since the date of receipt of a complaint in RR Head Office and contains:

- confirmation of receipt of a complaint;
- decision on either acceptance or declining of a complaint and causes of declining;
- action procedure for settlement of a complaint and terms for its consideration proposed by RR.

In respect of the FSC scheme RR shall respond to complaints in the same language that is used in the public summary certification report, or shall agree with the complainant on the language used.

5.12 All complaints or appeals are registered by the employee of the Directorate of Development in RR database "Terrasoft".

The input information in the database about a claim or an appeal shall include:

- The source of application submission;
- Registration number;
- Classification (complaint, appeal);
- Summary;
- Corrective/preventive actions/Corrections;
- Person responsible for complaint handling;
- Terms of completion;
- Check-off;
- Information on correspondence about the application.

All claims and appeals related to aerospace QMS certification program which include in particular complaints, shall be registered in OASIS database with the help of feedback function.

RR shall keep the complainant(s) informed of progress in evaluation of the complaint

5.13 RR shall investigate all complaint statements and prepare a response to the complainant within three (3) months since the date of receiving the claim according to clause. 5.15.

5.12 During further analysis the work team carries out all necessary actions to collect the information, required for preparation of draft decision on

подготовки проект решения по жалобе, в частности:

- определение круга заинтересованных сторон;
- учет информации о результативности системы менеджмента, в том случае, если жалоба касается клиента РР;
- переписка с заинтересованными сторонами по вопросам жалобы, и т.д.

5.15. При рассмотрении жалобы в отношении пользователя услуг РР (клиента, заявителя) рабочая группа в обязательном порядке направляет письменный запрос стороне, на которую подана жалоба, с требованием прояснить ситуацию.

Если, в ходе рассмотрения, заявитель жалобы и сторона, на которую была подана жалоба, урегулируют свой спор, сотрудник готовит проект соответствующего решения. В этом случае, если ответчиком по жалобе является пользователь услуг РР, в план ближайших к моменту подачи жалобы работ по оценке соответствия вносятся вопросы касательно предмета жалобы.

В случае, если сторона-ответчик не отвечает на запросы РР и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, РР оставляет за собой право, в случае необходимости, провести дополнительную проверку ответчика, приостановить или аннулировать документы, выданные по результатам оценки/подтверждения соответствия.

Если РР определяет необходимость проведения незапланированной проверки – она должна быть проведена в течение 90 дней с момента принятия такого решения.

5.16 В случае рассмотрения жалобы, касающейся действий РР, рабочая группа проводит расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления жалобы и готовит решения, направленные на удовлетворение жалобы, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение функционирования СМК РР.

При этом также применяются внутренние процедуры РР:

- 005.00-208 «Процедура управления несоответствующей услугой».
- 005.00-209 «Процедура управления корректирующими действиями».

5.17 Решение по жалобе утверждается лицом, определенным в п. 5.9.

5.18 Ответ с указанием планируемых мер должен быть направлен заявителю в соответствии со сроками, указанными в п. 5.13. Ответ должен быть оформлен в письменном виде и подписан сотрудником, назначенным для

complaint, in particular:

- determining the range of stakeholders;
- recording of information about management system effectiveness in case if a claim relates to an RR client;
- correspondence with stakeholders on the issues of a complaint etc.

5.15 When reviewing a complaint in respect of a user of RR services (client, applicant) the work team mandatorily sends a written request to a party to which a complaint was laid, with the requirement to clarify the situation.

If during the investigation a complainant and a party to which a complaint was laid will settle the dispute, an employee prepares a draft of an appropriate decision. In this case if a respondent on a complaint is a user of RR services, issues related to the subject of a complaint are included into a plan of conformity assessment activities closest to the date of claim submission.

In case if a respondent party does not react on RR requests and does not accept reasonable cooperation to settle the dispute, RR reserves the right, where necessary, to carry out an additional audit of the respondent, suspend or withdraw documents issued as a result of conformity assessment/confirmation.

If RR determines the need to conduct an unscheduled audit – such audit shall be completed within 90 days since the date the decision was made.

5.16 In case of review of a complaint related to RR activities, the work team carries out the investigation in order to identify internal and/or external reasons of a complaint's occurrence and prepares decisions aimed at settlement of the complaint, elimination of the cause of an identified nonconformity, improvement of RR QMS operation.

Also RR internal procedures apply:

- 005.00-208 "Procedure for control of the nonconforming service".
- 005.00-209 "[Procedure for control of corrective actions".

5.17 Decision on a complaint is approved by a person defined in cl.5.9.

5.18 A response providing the planned activities shall be sent to the applicant in compliance with the terms stated in cl. 5.13. The response shall be executed in the written form and signed by an employee appointed for decision making in respect

принятия решения в отношении жалобы.

Ответ должен содержать:

- Информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях,
- Информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции,
- Запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями, включая ожидаемый срок ответа на данный запрос,
- все предложенные РР действия для разрешения жалобы.

Ответные меры по обращениям, зарегистрированным в информационной базе OASIS с помощью функции обратной связи, должны также быть внесены в OASIS.

5.19 В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течении 2-х недель с момента направления соответствующего письма (факса, E-mail), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий жалоба закрывается. Решение о закрытии жалобы принимается либо анализируется сотрудником, не задействованным в проверке в отношении жалобы. Сотрудник назначается в соответствии с п. 5.9. После этого информация о закрытии жалобы регистрируется сотрудником ДР в базе данных "Terrasoft".

5.20 В случае несогласия заявителя с предложенными мероприятиями они повторно рассматриваются рабочей группой с учетом предложений и комментариев заявителя. По итогам дополнительного рассмотрения заявитель информируется в письменной форме.

5.21 Решение РР по жалобе, может быть обжаловано заявителем путем направления апелляции согласно п. 6 настоящей Процедуры.

5.22 Результативность выполнения корректирующих, предпринятых в рамках работы по жалобам, проверяется в рамках внутренних аудитов СМК.

5.23 Решения по жалобам доводятся до членов Сертификационного совета в ходе очередного планового заседания, на котором члены Сертификационного совета рассматривают, в том числе, вопросы связанные с беспристрастностью при рассмотрении жалобы.

В случае, если Сертификационный совет примет решение о необходимости внесения изменения или дополнения в принятые решения, такие решения СС должны быть приняты, о чем своевременно должен быть информирован заявитель и, в случае необходимости, прочие заинтересованные стороны.

5.24 Информация о жалобах, апелляциях и спорах рассматривается при проведении

of complaints.

Response shall contain:

- Information on developed corrective and preventive actions
- Information on carried out and planned correction measures
- Request on applicant's acceptance of proposed measures, including the expected term for a response to this request,
- all actions proposed by RR for settlement of a complaint

The response measures on the applications registered in OASIS database with the help of feedback function shall also be introduced into OASIS.

5.19 If an applicant agrees with proposed actions, or a response from an applicant is not received within 2 (two) weeks since the date of sending an appropriate letter (fax, email), after implementation of corrective and preventive actions a complaint is closed. The decision on closure of a complaint is made by, or reviewed by an employee not involved in the evaluation with respect to the complaint. An employee is appointed in accordance with cl. 5.9. After this information about closure of the complaint is registered by the employee of DD in "Terrasoft" database.

5.20 If a complainant disagrees with the proposed actions, these actions are revised by the work team with consideration of proposals and comments of the complainant. A complainant will be informed in writing about the results of this additional revision.

5.21 RR decision on a complaint may be challenged by a complainant through submission of an appeal in accordance with cl. 6 of this Procedure.

5.22 Effectiveness of carrying out corrective/preventive actions in terms of operations on complaints is audited during internal QMS audits.

5.23 Decisions on complaints are communicated to the Certification Council members during next planned meeting where the Certification Council members, among other things, consider issues related to the impartiality of complaints review.

In case if the Certification Council makes a decision on the need to introduce changes or addenda to the decisions made, such CC decisions shall be made and timely communicated to a complainant, and, where necessary, other stakeholders.

5.24 Information about complaints, appeals and disputes is considered during the RR quality

анализа системы менеджмента качества руководством РР и включается в отчеты об анализе системы менеджмента качества.

5.25 РР, совместно с заявителем, определяет, будет ли предмет жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

РР должен уведомить инициатора жалобы о том, что жалоба признана закрытой, что означает, что РР осуществил сбор и верификацию всей необходимой информации, провёл расследование по утверждениям, принял решение в отношении жалобы и дал ответ инициатору жалобы.

Применительно к схеме FSC, инициатору жалобы должна быть предложена возможность направить свою жалобу в ASI, если вопрос не был разрешён в результате полного исполнения внутренних процедур РР, либо если инициатор жалобы не согласен с заключениями, сделанными РР и/или не удовлетворён способом, которым РР урегулировал жалобу. В качестве крайней меры жалоба может быть направлена в FSC.

6. Порядок рассмотрения апелляций

6.1 Функции по рассмотрению апелляций выполняет независимый орган – Сертификационный совет.

6.2 Апелляция должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной.

Заявитель направляет апелляцию в Сертификационный совет в случае:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе;
- несогласия с решениями РР, связанными с оценкой/подтверждением соответствия;
- несогласия с решением РР по жалобе.

6.3 Сертификационный совет при рассмотрении апелляций действует в соответствии и на основании настоящей процедуры и Положения о Сертификационном совете. Апелляция должна быть рассмотрена в течение 3 месяцев с момента поступления и регистрации заявления. Апелляция может быть рассмотрена, с учетом сроков, как на плановом, так и на внеочередном заседании Сертификационного совета.

6.4. Апелляция подается Стороной, право которой, по ее мнению нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону по существу.

6.5. Заявление в СС оформляется с использованием формы 8.2.48 и должно:

- содержать изложение предмета апелляции;
- описывать имевшие, на момент подачи апелляции решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место

management system management review and is included in reports on quality management system reviews.

5.25 RR together with a complainant defines whether the subject of the complaint and the decision made on it will be made publicly available, and if they will, to what extent.

RR shall notify the complainant when the complaint is considered to be closed, meaning that RR has gathered and verified all necessary information, investigated the allegations, taken a decision on the complaint and responded to the complainant.

In respect of FSC scheme, a complainant shall be offered the opportunity to refer their complaint to ASI if the issue has not been resolved through the full implementation of RR's own procedures, or if the complainant disagrees with the conclusions reached by RR and/ or is dissatisfied by the way RR handled the complaint. As the ultimate step, the complaint may be referred to FSC.

6. Procedure for review of appeals

6.1 Functions on review of appeals are performed by the independent body - RR Certification Council.

6.2 An appeal shall be submitted within 30 days since the date of occurrence of the event which caused it.

An applicant sends an appeal to the Certification Council in the following cases:

- impossibility to settle the issue stated in the complaint;
- disagreements with RR decisions relevant to conformity assessment/confirmation;
- disagreement with RR decision on a complaint.

6.2.3 When reviewing appeals the Certification Council acts in accordance with and on the basis of this procedure and the Provision on the Certification Council. An appeal shall be reviewed within 3 months since the date of its receipt and registration. An appeal can be reviewed with consideration of terms either during a planned or unscheduled session of the Certification Council.

6.2.4 An appeal is submitted by a Party, whose rights are injured, according to its opinion, or a made decision does not satisfy the mentioned party essentially.

6.2.5 Application to CC is executed using form 8.2.48 and shall:

- contain the stated subject of an appeal;
- describe decisions available as at the date of appealing and other results of contacts and hearings which took place between

между сторонами спорного правоотношения;

- содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления Сертификационным советом РР и обязательства исполнить такое заявление или при несогласии с ним обжаловать решение в вышестоящей инстанции.
- предлагать решение для обсуждения в СС;
- быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;
- включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана апелляция и списка, перечисляющего такие доказательства и/или документы.

6.6. Процедура подачи апелляции аналогична порядку, изложенному в п. 5.4-5.6 настоящей Процедуры.

После регистрации апелляции в базе данных «Terrasoft» сотрудником ДР, заявление с апелляцией поступает к секретарю Сертификационного совета, который должен:

- подтвердить получение апелляции;
- направить копии заявления и всех приложенных к нему документов стороне, упомянутой в заявлении в качестве потенциального ответчика.
- В случае, если секретарь СС посчитает необходимым привлечь кого-либо для участия в разбирательстве (даче объяснений или предоставлении документов), СС должен направить этому лицу копию заявления и приложенные к нему документы с просьбой о содействии в разбирательстве.

Секретарь СС направляет членам СС пакет документов по апелляции и согласовывает сроки и форму очередного (внеочередного) заседания СС.

6.7. Сформированный для направления членам СС пакет должен включать следующие документы:

- текст апелляции, которая поступила от стороны-заявителя с изложением сути вопроса;
- копии документов, приложенных к апелляции;
- копии дополнительных документов, предоставленных стороной по требованию СС;
- разъяснения и документы, представляемые РР в отношении поданной апелляции;
- уведомление с указанием сроков проведения очного заседания СС, телеконференции или получения письменных мнений членов СС по жалобе.

parties of the disputable legal relation;

- contain a properly certified consent of an applicant to the review of the submitted appeal by RR Certification Council and obligations to fulfill the appeal and, in case of disagreement with it, to challenge the decision in a superior authority;
- propose a solution for discussion in CC
- be signed by an authorized person with attached evidence of such authorization;
- include annexes containing documented or other evidences on which an appeal is based, and list of such evidence and/or documents.

6.6 The procedure for an appeal submission is similar to the procedure described in cl. 5.4-5.6 of this Procedure.

After the registration of an appeal in the "Terrasoft" data base by the employee of Directorate of Development, an appeal is proceeded to the secretary of CC who shall:

- acknowledge receipt of an appeal;
- Send copies of the appeal and all attached documents to the party, mentioned in the application as a potential respondent.
- In case if CC secretary considers necessary to involve someone for participation in investigation (providing explanations or documents), CC shall send to this person a copy of application and applied documents with request on cooperation in investigation.

CC secretary sends CC members set of documents on appeal and agrees terms and form of planned or unscheduled CC session.

6.7 Executed for sending to SS members set shall include following documents:

- text of an appeal that was received from applicant party with explanation of issue;
- copies of documents attached to the appeal;
- copies of additional documents provided by the party upon CC request;
- clarifications and documents provided to R in respect of the submitted appeal;
- notice with indication of CC planned session terms, teleconferences or receiving of written opinions of CC members on complaint.

6.8. По завершении периода подготовки Заявления к рассмотрению, секретарь СС направляет всем сторонам, участвующим в процессе, уведомление о том, что требования к представлению Заявления и записок по делу выполнены, и дело готово к рассмотрению.

6.9. Во всех случаях, когда СС необходимо прийти к какому-либо решению по поводу принятого вопроса к рассмотрению или вынесения решения по апелляции, СС может сделать это:

- на регулярном, предусмотренном графиком заседании (в соответствии с Положением);
- на внеочередном заседании;
- на селекторном совещании или телеконференции;
- путем письменного голосования по почте, курьерской почте, по факсу, электронной почте или
- с помощью других средств связи;
- любым другим способом, разрешенным в соответствии с применяемой правовой нормой.

6.10. Решения, принимаемые СС, должны быть переданы сторонам, которые участвовали в разбирательстве, а копии, в случае необходимости, открыты для публичного доступа.

Информация по решению должна быть направлена заявителю апелляции, в случае если он отсутствовал на заседании СС в течение 3 рабочих дней после поступления в ДР информации и не позднее 13 недель с момента поступления заявления, отвечающего требованиям п. 6.5.

6.11. Решения СС, содержание, выводы о наличии любых несоответствий в системе РР должны быть рассмотрены руководством РР. Любые выявленные СС несоответствия в деятельности сертифицированной компании, в отношении которой принято соответствующее решение, должны быть рассмотрены РР в соответствии с процедурами по сертификации. Любые несоответствия, выявленные СС в деятельности РР руководство РР должно проанализировать и разработать необходимые мероприятия по улучшению, корректирующие/предупреждающие действия.

6.12. Информация по решениям, принятым членами СС на заседании передается секретарем СС в ДР для регистрации этих решений и подготовки ответа Заявителю.

Решения Сертификационного совета по рассмотрению апелляций заносится в протокол о заседании СС, который подписывается всеми его членами.

Порядок информирования инициатора апелляции, закрытия апелляции аналогичен порядку в отношении жалобы.

6.8 By completion of Application preparation period to the reviewing, CC secretary sends to all parties participating in the process notice about the fact that requirements to application and issue notes presentation are fulfilled and case is prepared for review.

6.9 In all cases when for CC it is necessary to come to any decision concerning the accepted for reviewing issue or making decision on an appeal, CC could do that:

- On planned, scheduled session (in conformity with Statement);
- On unscheduled session;
- On selector meeting or teleconference;
- By written voting per post, courier post, fax, email etc.
- By other communication means;
- By any other way, permitted in conformity with applied legal norm.

6.10 Decisions made by CC shall be delivered to parties who participated in investigation, and copies if necessary are made available for public access.

Information on the decision shall be sent to the applicant of appeal in case if he was absent on CC session during 3 days after receipt of information in Directorate of Development and not later than during 13 weeks from the moment of application receipt, according to the requirements of p. 6.5.

6.11 CC decisions, content, conclusions on presence of any nonconformity in the RR system shall be considered by RR management. Any revealed by CC nonconformity in the activity of certification company concerning to that was made appropriate decision, shall be reviewed by RR in conformity with certification procedures. Any nonconformity revealed by CC in the RR activity, RR management shall review and develop necessary arrangements on improvement, corrective and preventive actions.

6.2.12 Information on decisions made by CC members during the session, is delivered by CC secretary to Directorate of Development for registration of this decisions and preparation of response to the applicant.

Decisions of the Certification Council on appeals review are entered into a minutes of a CC session, which is signed by all its members.

The procedure for informing of an appeal initiator, closure of an appeal is similar to the procedure in respect of complaints..

Ответ на апелляцию РР оформляет на том языке, который используется в кратком отчете по сертификации для общественности, или на согласованном с инициатором апелляции языке.

6.13. Если какая либо сторона не была удовлетворена решением Сертификационного совета РР, заинтересованная Сторона, участвующая в рассмотрении апелляции, может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно в вышестоящую инстанцию (орган по аккредитации, нотификации, советы, некоммерческие организации, регулирующие органы, владельцы схем сертификации и т.д.) в соответствии с ее процедурами.

7. Обязательство о разумном сотрудничестве

7.1. Лица, вовлеченные в любые процессуальные действия, инициированные в соответствии с настоящей инструкцией, обязаны разумно сотрудничать как с СС, РР, так и с другими сторонами для разрешения жалобы/апелляции.

7.2. Обязательство о разумном сотрудничестве включает в себя следующие пункты:

- соблюдение всех требований к записям по делу, документации, свидетельским показаниям и другим формам участия в процессе;
- ускорение процесса разрешения жалобы/апелляции;
- проведение переговоров по разрешению жалобы/апелляции в духе доброй воли;
- корректность при выполнении любой из процедур в соответствии с настоящей инструкцией.

7.3. Председатель СС может попросить сторону, подозреваемую в нарушении обязательства о разумном сотрудничестве, опровергнуть это подозрение или объяснить свое поведение в письменном виде.

8. Конфликт интересов

8.1. Если в какой-то момент рассмотрения спорного вопроса, в соответствии с настоящей инструкцией, какое-либо лицо рассматривающего органа точно знает, что его участие в разрешении апелляции нарушает принцип недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться как РР, так и члены СС при вынесении решений, такое лицо должно немедленно сообщить об этом органу, рассматривающему дело, и временно самоустраниться от дальнейшего участия в процессе.

8.2. Стороны, участвующие в споре, могут возразить против участия любого лица, вовлеченного в разрешение апелляции в соответствии с настоящей процедурой, если такое участие будет нарушать принципы

RR shall respond to appeals in the same language that is used in the public summary certification report, or agree with the appeal initiator on the language to be used.

6.13 If any party was not satisfied with RR Certification Council decision, interested party, participated in case investigation, could apply with application on this appeal review immediately to higher authority (accreditation body, notification body, councils, non-profit organizations, regulating bodies, certification scheme owners, etc.) in compliance with its procedures.

7. Liability of judicious cooperation

7.1 Persons involved in any procession actions, initiated according to this instruction, are obliged to cooperate judicious with CC, RR as well as other parties for settlement of the complaint/appeal.

7.2 Liability of judicious cooperation includes following items:

- adherence to all requirements to the case notes, documentation, evidences and other forms of participation in the process;
- acceleration of the complaint/appeal settlement process;
- carrying out of free will based negotiations on complaint/appeal settlement;
- correctness by carrying out of any procedure according to this instruction.

7.3 CC chairman could ask the party suspected in violation of judicious cooperation to contradict this suspicion or explain behavior in written form.

8. Conflict of interests

8.1 If at some moment of the dispute review according to this instruction any person form the side of reviewing body is sure that his participation in appeal settlement violates the principle of interests conflict inadmissibility by which shall be guided RR and CC members by making decisions, such person shall immediately inform about it the body which reviews the case and keep itself aloof from further participation in the process.

8.2 Parties participating in a dispute may protest against participation of any person involved in the appeal settlement according to this procedure if his participation will violate impartiality, confidentiality, interests conflict inadmissibility principles by which

беспристрастности, конфиденциальности, недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться при вынесении решений. Свои возражения стороны могут выразить в форме письменного ходатайства, адресованного в СС.

8.3. В случаях, предусмотренных в п.п. 8.1 и 8.2 возможен отвод или самоотвод отдельных лиц от участия в рассмотрении апелляции.

8.4. Если, вследствие одного или более отвода или дисквалификации, СС лишается правоспособного кворума необходимого для рассмотрения апелляции, правоспособные члены СС могут:

- либо назначить другого члена взамен дисквалифицированного;
- либо приостановить дальнейшее рассмотрение вопроса и передать его непосредственно в соответствующий орган по рассмотрению в вышестоящей инстанции.
- в любом случае, когда по причине дисквалификации и самоотводов оставшимся членам СС приходится действовать в меньшем составе, чем это необходимо для кворума, СС может продолжать работу при условии, что оставшиеся члены или член, которые не были дисквалифицированы, участвуют в разрешении спора.

9. Расходы

9.1. В соответствии с настоящей процедурой, каждая сторона сама оплачивает расходы по участию в разбирательстве по делу

9.2. Понесенные расходы делятся пропорционально между сторонами и возмещаются следующим образом:

9.2.1. В случае, если заявление или апелляция были удовлетворены полностью, «проигравшая» сторона должны возместить затраты, отнесенные на их счет;

9.2.2. В случае, если заявление или апелляция были полностью отклонены, заявители должны возместить затраты, отнесенные на их счет;

9.2.3. Во всех остальных случаях, СС должен определить соответствующие обязательства сторон, участвующих в рассмотрении спорного вопроса.

9.3. Затраты включают в себя расходы, понесенные СС на всех стадиях рассмотрения дела, а именно:

- Расходы, связанные с получением, сбором, распечаткой, изготовлением дубликатов, передачей, хранением или другой обработкой материалов и документов, представляемых сторонами;
- Расходы, связанные с проводимыми проверками на местах, полевыми работами, слушаниями показаний, выступлениями сторон в прениях, содержанием

they have to be guided by making decisions. Objections could be made in written form of petition addressed to CC.

8.3 In cases stipulated in cl. 8.1 and 8.2 it is possible to reject or self-reject for individual persons from the participation in the review of the appeal.

8.4 If in consequence of one or more rejections or disqualification CC loses legally capable quorum necessary for the review of the appeal, legally capable CC members may:

- Assign other member instead of disqualified;
- Suspend the further review of case and transfer it immediately in appropriate higher authority for review;
- In any case, if by reason of disqualification and self-rejections the rest of CC member has to act composed of less members as it is necessary for quorum, CC may continue to operate with condition that the rest members or member who was not disqualified participate in dispute settlement.

9. Expenses

9.1 According to this procedure each party pays for expenses on participation in handling of the case

9.2 Suffered expenses are divided proportionally between parties and refund is made following:

9.2.1 In case if application or appeal were totally satisfied, "defeated" party shall refund expenses, referred to their account;

9.2.2 In case if application or appeal were fully declined, applicants shall refund expenses referred to their account;

9.2.3 In other cases CC shall define appropriate liabilities of parties participating in review of dispute issue.

9.3 Expenses include charges suffered by CC on all stages of case review, i.e.:

- Expenses connected with receiving, collecting, printing, making copies, transferring, storage or other treatment of materials and documents provided by the parties;
- Expenses connected with carrying out audits on sites, field operations, hearings of evidences, speech of parties in debates, support of involved experts or consultants,

приглашенных со стороны экспертов или консультантов, заседаниями СС.

- Разумные накладные расходы для оплаты поездок членов СС или органа по оценке соответствия, их питания и размещения;
- Любые другие расходы, понесенные для разрешения спора.

Примечание. Термин «Заседания» включает в себя телеконференции, т.е. конференции, проводимые с помощью многосторонней телефонной связи, и прочие «виртуальные» собрания с помощью электронных средств телекоммуникаций.

9.4. По мере возможности РР и/или СС должны иметь документальное подтверждение всех произведенных расходов. Копии такой документации передаются сторонам, участвующим в споре, до вынесения рассматривающим органом постановления о своем решении.

CC sessions;

- Reasonable additional charges for payment of CC members or the conformity assessment body traveling, food and accommodation;
- Any other expenses, suffered for dispute settlement.

Note: term "sessions" includes teleconferences, i.e. conferences carried out with multiple telephone connection and other "virtual" meetings using the electronic telecommunications.

9.4 As far as possible RR and/or CC shall have documental evidences of all suffered expenses. Copies of such documentation are transferred to parties participating in dispute, before rendering of decision by reviewing body.