

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций на решения ОС:

1. Предмет.

Целью процедуры рассмотрения жалоб и апелляций является устранение нарушений, явившихся основанием для обращения клиентов.

2. Область применения.

Процедура применяется в ОС при обращении клиентов с жалобами и апелляциями.

3. Термины и сокращения.

РОС= Руководитель органа по сертификации

ЗР= Заместитель руководителя органа по сертификации

ТР= Технический работник

Р= работник органа по сертификации

4. Порядок рассмотрения, регистрации и устранения жалоб.

- 4.1.** Настоящая процедура устанавливает основные требования к рассмотрению жалоб, претензий и апелляций заказчика на действия работников ОС, а также по вопросам проведения работ по подтверждению и оценки соответствия продукции.
- 4.2.** ОС беспристрастно и оперативно рассматривает жалобы, претензии и апелляции заказчиков и принимает мотивированное решение.
- 4.3.** Жалобы, претензии и апелляции по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах РФ или организационно-методических документах аккредитующего органа, ОС не рассматривает.
- 4.4.** Работа с апелляциями и жалобами способствует повышению удовлетворенности потребителя. Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с апелляциями и жалобами, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворенности потребителей и конкурентоспособности организации.
- 4.5.** Работа с апелляциями и жалобами приводит к предоставлению предъявляющему претензию открытого доступа к процессу управления претензиями; повышению способности организации последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов предъявляющего претензию и организации.
- 4.6.** Деятельность по подаче, исследованию и принятию решений по апелляциям не носит дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции/жалобы. Орган по сертификации (ОС) избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию.
- 4.7.** В процессе работы с апелляциями и жалобами ОС соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых потребитель избегает оформления претензий из опасения, что раскрытие подробностей претензии может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

- 4.8.** ОС предусматривает рассмотрение апелляций и жалоб по следующим вопросам:
- отказ в сертификации продукции, приостановление или отмена действия сертификата соответствия;
 - нарушение работником ОС регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах;
 - любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между третьей стороной, держателем сертификата и работниками ОС;
 - жалобы на сертифицированного Заказчика от потребителей и/или надзорных органов.
- 4.9.** Апелляция Заказчика услуг ОС должна содержать обоснование причин возражений Заказчика в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.
- 4.10.** Апелляция должна быть подана в письменном виде не позднее месяца со дня получения Заказчиком уведомления о решении, принятом ОС.
- 4.11.** Рассмотрение и принятие решений по апелляциям, жалобам и разногласиям осуществляет Апелляционная комиссия, создаваемая приказом по ОС. Апелляционная комиссия создается специально для рассмотрения каждой официальной апелляции и регистрируется у секретаря.
- 4.12.** К апелляции заявитель должен приложить документы (подлинники или заверенные нотариально копии), необходимые для рассмотрения существа вопроса и принятия решений комиссией.
- 4.13.** Гарантией непредвзятости процесса рассмотрения апелляции в ОС является назначение председателем апелляционной комиссии должностного лица, на деятельность которого не распространяется содержание претензии Заказчика. Таким лицом может быть руководитель ОС, его исполняющий обязанности. Члены Апелляционной комиссии назначаются руководителем ОС для каждого случая рассмотрения апелляции заявителя или держателя сертификата. При этом податель апелляции/жалобы имеет право выдвигать претензии по составу Апелляционной комиссии. Решения принимаются простым большинством голосов членов комиссии по апелляциям путем открытого голосования. Председатель комиссии принимает участие в голосовании на общих основаниях. Приглашенные работники решающего голоса не имеют, им делегируется право совещательного голоса.
- 4.14.** ОС устанавливает следующий порядок рассмотрения апелляций, жалоб по работе ОС:
- После получения претензии, апелляции регистрируются, им присваивается особый идентификационный код в Журнале регистрации апелляций, жалоб (РГ 7.2/01). Получение каждой претензии немедленно подтверждается предъявляющему претензию (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от последнего факта получения регистрации его жалобы или апелляции;
 - Сроки рассмотрения апелляции/жалобы и составляют не более 30 дней с даты подачи апелляции/жалобы.

- Направление подателю апелляции/жалобы промежуточного отчета о ходе рассмотрения апелляции/жалобы по факсу либо электронной почте не позднее 5 рабочих дней;
- Принятие Апелляционной комиссией решения;
- Направление одного экземпляра решения заказчику или держателю сертификата, подавшему апелляцию/жалобу, второй экземпляр остается в ОС.

4.15. В случае поступления жалобы на сертифицированного Заказчика от потребителей и/или надзорных органов, ОС в двухдневный срок уведомляет о ней сертифицированного Заказчика и принимает действия по ее рассмотрению.

5. Процесс рассмотрения жалобы на сертифицированного Заказчика включает:

- регистрацию и ведение реестра поступивших претензий с уведомлением Заказчика и подателя жалобы о поступлении жалоб;
 - проверку достоверности жалобы, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от Заказчика по запросу ОС информации по предмету жалобы;
 - в случае принятия жалобы требование от сертифицированного заказчика разработки корректирующих действий;
 - проведение анализа достаточности принятых Заказчиком по жалобе корректирующих мероприятий;
 - проверка свидетельств выполнения корректирующих мероприятий (возможно посещение сертифицированного заказчика).
 - принятие и утверждение окончательного решения по жалобе должностным лицом ОС, ранее не имевшем отношения к предмету жалобы при выполнении своих должностных обязанностей, что является гарантией непредвзятости ОС;
 - официальное уведомление подателя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения не позднее пяти дней с момента его подписания;
- 5.1.** Если предъявляющий претензию согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.
- 5.2.** Материалы по апелляциям, жалобам и разногласиям, по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим действиям и оценке их результативности хранятся в ОС в течение 5-ти лет после окончания срока действия сертификата соответствия соответствующей организации.
- 5.3.** ОС согласовывает с заказчиком/держателем сертификата и предъявителем жалобы возможность разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения.