

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа по сертификации

1. Работа с жалобами, претензиями и апелляциями способствует повышению удовлетворенности потребителя. Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с жалобами, претензиями и апелляциями, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворённости потребителей и конкурентоспособности организации.
2. Работа с жалобами, претензиями и апелляциями 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.
3. Деятельность по подаче, исследованию и принятию решений по жалобами, претензиями и апелляциями не носит дискриминационный характер по отношению к их предъявителю. Орган по сертификации избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию.
4. 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.
5. При возникновении спорных вопросов в случае несогласия с результатами подтверждения соответствия, или инспекционного контроля, заявитель имеет право направить в ОС апелляцию о пересмотре решения, принятого ОС. При неудовлетворенности деятельностью ОС заявитель имеет право направить в ОС жалобу (претензию).
6. 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.
7. Апелляция должна быть подана не позднее месяца со дня получения Заказчиком уведомления о решении, принятом ОС.
8. Руководитель ОС рассматривает апелляцию или жалобу (при необходимости с привлечением специалистов ОС, выбор специалистов определяется предметом спора). Решение об удовлетворении жалобы или апелляции принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по подтверждению соответствия, которое имеет отношение к ней. Если принимается решение о рассмотрении на заседании комиссии - руководитель ОС определяет дату и состав комиссии.
9. Описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций предоставляется всем заинтересованным сторонам по запросу.
10. ОС устанавливает следующий порядок рассмотрения жалоб и апелляций:
 - 10.1 Апелляция или жалоба регистрируется в ОС, и ей присваивается порядковый номер по Журналу.
 - 10.2 Получение каждой претензии немедленно подтверждается предъявляющему претензию (например, по почте, телефону или электронной почте).
 - 10.3 Сроки рассмотрения апелляции/жалобы составляют не более 30 дней с даты подачи апелляции или жалобы.
 - 10.4 Решение по апелляции или жалобе направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.
 - 10.5 ОС после рассмотрения апелляции или жалобы при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные ОС копии, а также 2-й экземпляр решения.

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.

Процесс рассмотрения жалобы на сертифицированного Заказчика включает:

- регистрацию 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.
- ОС при инспекционном контроле (при соответствующей схеме сертификации) проводит проверку фактического выполнения сертифицированной организацией корректирующих действий по жалобе (изменения в процедурах, документах, записях), включая восстановление соответствия СМК в короткие сроки, предотвращение повторных несоответствий, оценку и смягчение любых неблагоприятных аспектов СМК и, связанных с ними воздействий, оценку результативности корректирующих мер.

Если предъявляющий претензию согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.

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 3-х лет после окончания срока действия сертификата/декларации на продукцию соответствующей организации.

ОС согласовывает с заказчиком/держателем декларации (сертификата) и предъявителем жалобы возможность разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения.