

## ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

В случае несогласия с условиями, процедурой или результатами сертификации, результатами инспекционного контроля и т.п. заявитель имеет право подать апелляцию.

Поступившая апелляция регистрируется в ОС в Журнале регистрации апелляций и жалоб. Ответственный за регистрацию – руководитель ОС либо лицо, его замещающее.

Апелляционная комиссия :

- проводит исследование и признание обоснованности апелляции, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;

- регистрирует действия, предпринимаемые по апелляциям;

- обеспечивает, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

ОС в письменном виде подтверждает получение апелляции и предоставляет ее предъявителю отчеты о ходе ее рассмотрения и о результатах.

Решение, которое сообщается предъявителю апелляции, принимается или анализируется в ОС и подтверждается лицом, ранее не имевшим отношения к предмету апелляции.

Срок рассмотрения апелляций организационного характера, связанных, например, с качеством, сроками или стоимостью выполненных работ, не превышает одной недели. Апелляции более серьезного уровня, касающиеся функций, прав, обязанностей ОС, примененных процедур сертификации и испытаний, рассматриваются в срок, не превышающий одного месяца.

ОС официально уведомляет предъявителя апелляции об окончании процесса рассмотрения апелляций.

Поступившие жалобы могут относиться как к деятельности ОС, так и к деятельности держателя сертификата соответствия системы менеджмента, выданного ОС.

К процессу рассмотрения жалоб применяются требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

Поступившая жалоба регистрируется в Журнале регистрации апелляций и жалоб.

При получении жалобы ОС убеждается, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС несет ответственность, и если это так, то рассматривает жалобу.

Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заявителю, то при ее исследовании в ОС внимание направляется на результативность сертифицированной системы менеджмента, а сама жалоба в срок, не превышающий 3 рабочих дней, передает сертифицированному заявителю.

Рассмотрение жалоб, относящихся к сертифицированному заказчику, осуществляет Апелляционная комиссия и заказчик.

Орган по сертификации подтверждает получение жалобы и предоставляет предъявителю отчеты о ходе рассмотрения жалобы и сообщает о результатах.

Суждения об обоснованности жалоб и апелляций и решения по ним выносятся на основании всей совокупной информации о проведенных работах и использованных при этом процедурах. Заявитель имеет право присутствовать во время обсуждения, если он настаивает на этом. Сроки рассмотрения жалоб – не более 30 календарных дней. Решение, которое сообщается предъявителю жалобы, принимается или анализируется в ОС и подтверждается лицом (лицами), не имевшим(и) отношения к предмету жалобы.

ОС официально уведомляет предъявителя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения.

ОС совместно с заказчиком и предъявителем жалобы определяет, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.