

## Информация по рассмотрению жалоб и апелляций на решения органа по сертификации

### 1 Апелляции

ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций.

Порядок рассмотрения апелляций установлен в П 02 «Положение о Комиссии по апелляциям». К процессу рассмотрения апелляций привлекаются лица, не участвовавшие в соответствующих аудитах заказчика и не принимавшие по ним решения по сертификации.

Процессы подачи, рассмотрения и принятия решения по апелляциям исключают дискриминационный характер по отношению к подателю апелляции.

Процесс рассмотрения апелляций включает в себя:

- получение и регистрация апелляции;
- признание обоснованности;
- информирование подателя апелляции о приеме апелляции в работу;
- назначение лиц, ответственных за рассмотрение апелляции;
- сбор и проверка всей информации, исследование апелляции;
- принятие и оформление решения по апелляции,
- информирование подателя апелляции о результатах ее рассмотрения;
- разработка ответных действий с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;
- выполнение соответствующих коррекций и корректирующих действий.

Апелляции регистрируются менеджером по качеству. При исследовании апелляции ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для обоснованности поданной апелляции.

Рассмотрение и принятие решений по апелляциям осуществляет Комиссия по апелляциям. Податель апелляции имеет право выразить свое несогласие по составу Комиссии с обоснованием причин.

Решение по апелляции принимается или анализируется и утверждается лицами, ранее не имевшими отношения к предмету апелляции.

ОС подтверждает получение апелляции подателю апелляции, по запросу представляет подробные сведения о ходе ее рассмотрения и сообщает о результатах, официально уведомляя подателя апелляции об окончании ее рассмотрения.

По результатам рассмотрения апелляций, в случае необходимости, осуществляются соответствующие корректирующие действия. Контроль выполнения корректирующих действий и оценку их результативности осуществляет руководитель ОС.

Записи по апелляциям и предпринятым действиям хранятся в ОС не менее 3-х лет с целью обеспечения прослеживаемого ресурса для анализа будущих апелляций и гарантии последовательного принятия решений и понимания тенденций.

### **Жалобы**

ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб.

К процессу рассмотрения жалоб привлекаются лица, не участвовавшие в соответствующих аудитах заказчика и не принимавшие по ним решения о сертификации.

Рассмотрение жалоб и принятие решений по жалобам осуществляет специалист, назначенный руководителем ОС. При необходимости для рассмотрения жалобы может создаваться Комиссия, которая назначается приказом генерального директора.

При получении жалобы ОС подтверждает, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС несет ответственность, и если это так, он приступает к ее рассмотрению. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании основное внимание при ее рассмотрении будет уделяться результативности сертифицированной системы менеджмента.

Процессы подачи, рассмотрения и принятия решения по жалобам не носят дискриминационный характер к подателям жалобы и обеспечивают соблюдение конфиденциальности полученной информации в отношении подателя жалобы и ее предмета.

Процесс рассмотрения жалоб включает в себя:

- процесс получения и регистрация жалобы;
- назначение лиц, ответственных за рассмотрение жалобы;
- признание обоснованности;

- информирование подателя жалобы о приеме ее в работу;
- определение относится ли поступившая жалоба к деятельности ОС или к сертифицированному заказчику;
- сбор и проверка всей информации,
- исследование жалобы в части деятельности ОС;
- передача жалобы сертифицированному заказчику (если она имеет отношение к заказчику);
- анализ результативности системы менеджмента заказчика;
- принятие и оформление решения по жалобе;
- информирование подателя жалобы о результатах ее рассмотрения;
- разработка действий для удовлетворения жалобы;
- выполнение соответствующих коррекций и корректирующих действий.

Жалобы подаются заявителем в свободной или рекомендуемой форме (см. ниже) и регистрируются менеджером по качеству. Для объективного и всестороннего рассмотрения в рекомендуемую форму включены следующие сведения: ФИО предъявляющего жалобу, наименование организации, адрес, контактный телефон, электронный адрес, наименование оказанной услуги, содержание жалобы, описание проблемы, предлагаемые меры по разрешению жалобы, дату, подпись, печать (при наличии), опись приложенных документов. Если жалоба оформлена в свободной форме и в ней недостаточно сведений для последующего ее рассмотрения, специалист, назначенный руководителем ОС, запрашивает у заявителя дополнительные сведения, которые регистрирует как приложение к жалобе за подписью специалиста ОС с указанием лица, предоставившего дополнительные сведения, даты и способа предоставления информации.

После получения жалобы и признания ее обоснованной специалист подтверждает (по почте, телефону, электронной почте) подателю жалобы ее получение, проводит ее первоначальную оценку с точки зрения таких критериев как важность, безопасность, сложность, возможные последствия, необходимость и возможность проведения немедленных действий.

При исследовании жалобы ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для обоснованности поданной жалобы. Все разумные усилия должны быть предприняты для расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании особое внимание уделяется результативности системы менеджмента заказчика. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы.

ОС классифицирует и анализирует все жалобы для установления систематического, периодически повторяемого и/или единичного характера проблем, определения их основных тенденций и мер по устранению основных причин жалоб.

Жалоба прослеживается от момента ее получения до полного завершения процесса обращения с жалобой, когда податель жалобы будет удовлетворен или принято заключительное решение. ОС подтверждает получение жалобы подателю жалобы, по запросу представляет подробные сведения о ходе ее рассмотрения и сообщает о результатах, официально уведомляя подателя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения, если это возможно.

Решение по жалобе принимается или анализируется и утверждается лицами, ранее не имевшими отношения к предмету жалобы. Срок рассмотрения жалоб и принятия решения по ним не должен превышать 1 месяца с даты получения и регистрации жалобы. В случае несогласия с решением по жалобе податель жалобы может обратиться в Комиссию по апелляциям.

ОС совместно с заказчиком и предъявителем жалобы определяет необходимость и степень разглашения предмета жалобы и сделанного по ней заключения.

По результатам рассмотрения жалоб, в случае необходимости, осуществляются соответствующие корректирующие действия. Контроль выполнения корректирующих действий и оценку их результативности осуществляет руководитель ОС.

Результативное решение по жалобам является важным средством защиты ОС, его клиентов и других пользователей оценки соответствия от ошибок. Записи по жалобам и предпринятым действиям хранятся в ОС не менее 3-х лет с целью обеспечения прослеживаемого ресурса для анализа будущих жалоб и гарантии последовательного принятия решений и понимания тенденций в отношении жалоб. Постоянное улучшение процесса управления жалобами является неизменной целью.

## Форма предъявления жалоб и апелляций

Генеральному директору  
ООО «МЕДИТЕСТ»  
С.В. Солонникову

### ЖАЛОБА/АПЕЛЛЯЦИЯ

#### 1 Сведения о предъявляющем жалобу/апелляцию

ФИО/ организация \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_

Страна \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Факс \_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_

ФИО и полномочия лица, действующего от имени предъявляющего жалобу/апелляцию  
(если приемимо) \_\_\_\_\_

Контактное лицо (если отличается от предыдущего пункта) \_\_\_\_\_

#### 2 Сведения об услуге \_\_\_\_\_

Описание \_\_\_\_\_

#### 3 Проблемы, с которыми столкнулся предъявляющий жалобу/апелляцию

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Описание проблем \_\_\_\_\_

#### 4 Требуемые средства

Да Нет \_\_\_\_\_

#### 5 Дата, подпись

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

#### 6 Приложения

Список приложенных документов