

Порядок рассмотрения апелляций

ОС имеет процедуру рассмотрения апелляций, полученных от заявителей, держателей сертификатов или других сторон в отношении сертификации и любых других взаимосвязанных вопросов. ОС при вступлении с заявителями и держателями сертификатов в договорные отношения предоставляет им возможность ознакомиться с порядком рассмотрения апелляций.

ОС рассматривает апелляции по следующим вопросам:

- 1) отказ в сертификации системы менеджмента, не подтверждение действия сертификата соответствия, приостановление или отмена действия сертификата;
- 2) проведение работ по оценке системы менеджмента, выполненных с нарушением установленных требований;
- 3) любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся сертифицированной системы менеджмента.

Все жалобы и апелляции фиксируются в «Журнале регистрации апелляций, жалоб и принятых корректирующих действий» форма которого, установлена в альбоме форм, Ф № 5.

Рассмотрение и принятие решений по апелляциям осуществляет Комиссия по апелляциям. Требования по созданию и функционированию Комиссии по апелляциям изложены в п. 6.3 настоящего РК. При этом подающий апелляцию, имеет права высказывать свое несогласие по составу Комиссии по апелляциям. Причины несогласия заявителя рассматривает руководитель ОС и принимает решение о формировании или изменении состава Комиссии по апелляциям, если это целесообразно. Решение по удовлетворению апелляции принимается, или рассматривается и утверждается, лицом(ами), не принимавшим участия в деятельности по сертификации, связанной с апелляцией.

Порядок рассмотрения апелляций установлен в П 02 Положение о комиссии по апелляциям.

ОС хранит апелляции и материалы по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим действиям:

По результатам рассмотрения апелляций, в случае необходимости, осуществляются соответствующие корректирующие и предупреждающие действия и оценивается их результативность.

Контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий осуществляет руководитель ОС.

Порядок рассмотрения жалоб

В ОС предусмотрена следующая процедура рассмотрения жалоб, полученных от заявителей или других сторон в отношении процедур сертификации и любых других взаимосвязанных вопросов. ОС при вступлении с заявителями в договорные отношения предоставляет им возможность ознакомиться с порядком рассмотрения жалоб.

ОС рассматривает жалобы по следующим вопросам:

- 1) несоблюдение персоналом правил сертификации;
- 2) нарушение персоналом ОС регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах и в документах системы менеджмента качества ОС;
- 3) любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между заявителем, держателем сертификата и персоналом ОС.

Рассмотрение жалоб и принятие решений по жалобам осуществляет специалист, назначенный руководителем ОС. При необходимости для рассмотрения жалобы может создаваться Комиссия, которая назначается Приказом. При назначении ответственного лица или Комиссии для рассмотрения жалобы проводится анализ с целью обеспечения беспристрастности и исключения возможности привлечения к данному вопросу лиц,

имеющих прямое отношение к полученной жалобе. Решение по удовлетворению жалобы принимается, или рассматривается и утверждается, лицом(ами), не принимавшим участия в деятельности по сертификации, связанной с жалобой.

Устанавливается следующий порядок рассмотрения жалоб:

1) заместитель руководителя ОС регистрирует поступившую жалобу в «Журнале регистрации апелляций, жалоб и принятых корректирующих действий» (Альбом форм, Ф № 5);

2) руководитель ОС назначает ответственное лицо либо комиссию для рассмотрения жалобы;

3) Ответственное лицо либо комиссия оценивает обоснованность жалобы и, в случае признания её обоснованной, в срок до 2-х недель со дня получения жалобы принимает решение по данной жалобе. В случае если жалоба была признана необоснованной, лицу, направившему жалобу, предоставляется официальное письмо от имени ОС с информацией о причинах, которые послужили причиной для признания жалобы необоснованной;

4) Решение, принятое и оформленное ответственным лицом либо комиссией в 2-х экземплярах в срок до 3-х дней, утверждает руководитель ОС;

5) Заместитель руководителя ОС направляет один экземпляр решения заявителю или другому лицу, подавшему жалобу и вносит соответствующие записи в журнал;

6) В случае несогласия с решением по жалобе, заявитель может подать апелляцию, соответственно, в Комиссию по апелляциям ОС.

Результаты рассмотрения жалоб в той или иной степени могут быть предъявлены третьим лицам по согласованию с предъявителем жалобы.

По результатам рассмотрения жалоб, в случае необходимости, осуществляются соответствующие корректирующие и предупреждающие действия и оценивается их результативность.

Контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий осуществляет руководитель ОС.

ОС хранит жалобы, материалы по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим действиям и оценке их результативности