

Правила рассмотрения апелляций, жалоб, претензий

В соответствии с требованиями приказа Минэкономразвития № 326 от 30.05.2014 и системы менеджмента качества ОС, а также пп.12, 13 ГОСТ Р 55568-2013 в ОС документально оформлен порядок рассмотрения апелляций, жалоб, претензий - СТО ОС 06-2017 «Порядок работы с претензиями», который находится в свободном доступе в ОС и может быть направлен Заказчику (заявителю) по его запросу.

1 Порядок прохождения претензии (жалоб, апелляций)

1.1 Процедура приема претензии

- получение претензии;
- регистрация претензии в Журнал регистрации претензий;
- подтверждение получения претензии.

1.2 Процедура рассмотрение претензии Комиссией по апелляциям

- издание распоряжения о составе апелляционной комиссии;
- рассмотрение сущности претензии апелляционной комиссией;
- направление лицу, предъявившему претензию (по запросу) промежуточного отчета о ходе рассмотрения претензии;
- принятие решения по претензии.

2 Описание процедуры

ОС устанавливает следующий порядок рассмотрения претензий:

2.1 Сроки рассмотрения претензии указаны в «Положении о Комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям», но не более 30 дней с даты получения претензии.

2.2 Направление подателю претензии промежуточного отчета о ходе рассмотрения претензии по факсу либо электронной почте по запросу не позднее 3 рабочих дней со дня получения запроса.

2.3 Принятие Комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям решения.

2.4 Направление одного экземпляра решения заказчику или держателю сертификата или лицу, подавшему претензию, второй экземпляр хранится в ОС в установленном порядке.

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

2.6 Процесс рассмотрения претензии на сертифицированного Заказчика включает:

- а) регистрацию и ведение реестра поступивших претензий с уведомлением Заказчика и подателя претензии о поступлении претензии;
- б) проверку достоверности претензии, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от Заказчика по запросу ОС информации по предмету претензии;
- в) в случае принятия претензии требование от сертифицированного заказчика разработки корректирующих действий;
- г) проведение анализа достаточности принятых Заказчиком по претензии корректирующих мероприятий;

- д) проверка свидетельств выполнения (возможно посещение сертифицированного заказчика).
- е) принятие и утверждение окончательного решения по претензии должностным лицом ОС, ранее не имевшим отношения к предмету претензии при выполнении своих должностных обязанностей, что является гарантией непредвзятости ОС;
- ж) официальное уведомление подателя претензии об окончании процесса рассмотрения претензии и принятого по ней решения не позднее пяти дней с момента его подписания;
- з) ОС при инспекционном контроле проводит проверку фактического выполнения сертифицированной организацией корректирующих действий по претензии (изменения в процедурах, документах, записях), включая восстановление соответствия объекта подтверждения в короткие сроки, предотвращение повторных несоответствий, оценку и смягчение любых неблагоприятных аспектов и связанных с ними воздействий, оценку результативности корректирующих мер.

2.7 ОС может, в случае необходимости, принять решение о проведении внеочередной проверки организации (продукции), сертифицированной ОС.

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

2.9 В случае несогласия заказчика или держателя сертификата с решением Комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям ОС заказчик или держатель сертификата может подать апелляцию в Комиссию по апелляциям Росаккредитации.

2.10 Материалы по претензиям, 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 соответствующей организации.

2.11 ОС согласовывает с заказчиком/держателем сертификата и предъявителем претензии возможность разглашения предмета претензии и принятого по ней решения, а также условий и круга заинтересованных сторон на предмет возможности разглашения.