

3.8 (9.8) Апелляции на решения по сертификации

Апелляция – просьба заявителя, кандидата или сертифицированного специалиста на пересмотр решения по сертификации, принятого Органом по сертификации.

3.8.1 Заявитель, кандидат или сертифицированное лицо имеет право направить в ОС запрос на пересмотр какого-либо решения, принятого ОС, не позднее 30 дней с момента принятия решения.

Апелляция об обжаловании решения направляется в виде официального письма на имя Руководителя ОС, которое должно содержать:

1. Наименование организации и/или фамилию, имя, отчество подателя апелляции,
2. Контактный номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес,
3. Номер сертификата (при его наличии) и паспортные данные,
4. Текст апелляции должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи.
5. Дата, подпись,
6. Перечень прилагаемых документов

Апелляции, данные которых не дают возможность идентифицировать лицо, не рассматриваются.

3.8.2 Конструктивное, оперативное и беспристрастное рассмотрение всех апелляций – часть политики органа по сертификации.

3.8.3 Описание процедуры работы с апелляциями размещено на сайте органа по сертификации.

3.8.4 Процесс подачи, рассмотрения и принятия решения относительно апелляций организован таким образом, чтобы исключить дискриминационных действий по отношению лица, подавшего апелляцию.

3.8.5 Ответственный за документооборот и архивное делопроизводство регистрирует апелляцию в установленном порядке и передает Руководителю ОС. Руководитель ОС рассматривает апелляцию и принимает решение по составу апелляционной комиссии и сроку ее заседания. Комиссия по апелляциям формируется из членов Программного комитета.

3.8.6 Секретарь информирует членов комиссии по апелляциям о сроках ее заседания.

Комиссия по апелляциям состоит не менее чем из 3-х человек, не входящих в штат Органа по сертификации, являющихся специалистами 3-го квалификационного уровня по методу НК, по которому рассматривается апелляция и обладающих знаниями в области сертификации персонала. Каждый член Комиссии подписывает письменное заявление, о том, что он не принимал участие в процессе сертификации подателя апелляции в течение последних двух лет; независим от коммерческих, финансовых и иных интересов, а также обязуется информировать о существующей или прошлой связи с подателем апелляции (Приложение 16).

3.8.7 Орган по сертификации подтверждает получение апелляции и предоставляет лицу, подавшему апелляцию, сведения о ходе и результатах ее рассмотрения.

10.8 Орган по сертификации несет ответственность за все решения на всех стадиях процесса работы с апелляциями. Орган по сертификации обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения в процессе работы с апелляциями, не участвовал в принятии решения, на которое подана апелляция.

3.8.9 Комиссия по апелляциям рассматривает имеющиеся материалы и оформляет решение.

Решение направляется подателю апелляции и руководителю Органа по сертификации для внесения, если это необходимо, изменений в процедуры или для проведения корректирующих мероприятий, с учетом результатов рассмотрения предыдущих подобных апелляций. Решение Комиссии по апелляциям является обязательным для Органа по сертификации НУЦ «Качество».

3.8.10 Орган по сертификации предоставляет лицу, подавшему апелляцию, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции и копию заключения комиссии по апелляциям в течении 5(пяти) рабочих дней после заседания комиссии.

3.8.11 Рассмотрению не подлежит апелляция по одному и тому же вопросу, если первоначально по нему уже было принято решение. Податель апелляции может в любой момент отозвать свою апелляцию, в этом случае ее рассмотрение прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу не проводится.

3.8.12 Подача апелляции не приостанавливает действие решения, принятого Органом по сертификации. Во всех случаях Орган по сертификации исключает возможность каких-либо дискриминационных действий в отношении подателя апелляции.

3.8.13 Общее время прохождения апелляции составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.

I процесс
получения

Начало

Поступление апелляции

Регистрация апелляции и
передача руководителю ОС

«Журнале регистрации
входящей и исходящей
корреспонденции»

Секретарь

Организация организует
Комиссию по апелляциям и
информирует членов комиссии

Приказ о назначении
комиссии апелляции

Секретарь
Программного
комитета

Члены комиссии подписывают
обязательство о соблюдении
конфиденциальности

Обязательство членов
комиссии по

Секретарь
Программного
комитета

II рассмотрение
апелляции

Комиссия рассматривает
имеющиеся материалы и
принимает решение по

Решение об
апелляции

Комиссия
апелляции

Передача Решения по
апелляции в ОС и подателю
эпелляции

Официальный ответ о
решении по апелляции

Секретарь
Программног
о комитета

решение о внесении изменений
в процедуры или проведении
корректирующих мероприятий

Процедуры смк,
план
корректирующих

Руководитель ОС
Менеджер

III принятия решения о
необходимых мерах с
учетом результатов
рассмотрения

Конец

3.9 (9.9) Жалобы

Жалоба – выражение недовольства, но не апелляция, поступившая от специалиста (частного лица) или организации к Органу по сертификации и относящаяся к деятельности Органа по сертификации или деятельности сертифицированного специалиста, в том случае, когда предполагается ответ.

3.9.1 Заявитель, кандидат, сертифицированное лицо или организация имеет право подать жалобу в ОС при неудовлетворенности деятельностью ОС в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями Заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;
- на работу экзаменаторов;
- и др.

Жалоба также может поступать от потребителей на деятельность держателей сертификатов (сертифицированных специалистов).

Для этого необходимо оформить жалобу в виде официального письма на имя руководителя Органа по сертификации или изложить ее в «Книге отзывов, предложений и жалоб», которая находится у менеджера по качеству и предоставляется клиентам по первому требованию.

Жалоба должна содержать:

1. Наименование организации и/или фамилию, имя, отчество подателя жалобы,
2. Номер контактного телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес,
3. Номер сертификата (при его наличии) и паспортные данные,
4. Текст жалобы должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи.
5. Дата, подпись,
6. Перечень прилагаемых документов.

Жалобы, данные которых не дают возможность идентифицировать лицо, не рассматриваются.

3.9.2 Описание процедуры работы с жалобами размещено на сайте органа по сертификации.

3.9.3 Орган по сертификации персонала обеспечивает рассмотрение обращения всех сторон справедливо и объективно.

3.9.4 Конструктивное, оперативное и беспристрастное рассмотрение всех жалоб – часть политики органа по сертификации.

3.9.5 Ответственный за документооборот и архивное делопроизводство регистрирует жалобу в установленном порядке и передает Руководителю ОС.

3.9.6 После ознакомления с жалобой Руководитель ОС подтверждает подателю, что жалоба относится к деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность, формирует комиссию по рассмотрению жалобы и информирует членов комиссии о сроках ее заседания.

3.9.7 Орган по сертификации подтверждает получение жалобы и предоставляет предъявителю жалобы сведения о ходе и результатах ее рассмотрения.

3.9.8 Орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для рассмотрения жалобы.

3.9.9 Комиссия по рассмотрению жалоб состоит не менее чем из 3-х человек, не имеющих отношение к предмету жалобы и обладающих знаниями в области сертификации персонала.

3.9.10 Каждый член Комиссии подписывает письменное заявление, о том, что он независим от коммерческих, финансовых и иных интересов, а также обязуется информировать о существующей или прошлой связи с подателем жалобы и соблюдать требования конфиденциальности, как в отношении подателя жалобы, так и в отношении предмета жалобы (Приложение 17).

3.9.11 Комиссия по жалобам рассматривает и анализирует имеющиеся материалы. Оформляет и утверждает решение о жалобе.

Решение направляется подателю жалобы и руководителю ОС для внесения, если это необходимо, изменений в процедуры или для проведения корректирующих мероприятий, с учетом результатов рассмотрения предыдущих подобных жалоб. Решение Комиссии по жалобам является обязательным для Органа по сертификации НУЦ «Качество».

3.9.12 Орган по сертификации предоставляет лицу, подавшему жалобу, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы и копию заключения комиссии по жалобам не позднее 5(пяти) рабочих дней после заседания комиссии.

3.9.13 В ОС можно подать жалобу на деятельность сертифицированного специалиста. В этом случае ОС своевременно уведомляет сертифицированное лицо о любых подтвержденных жалобах в его адрес.

3.9.14 В этом случае, комиссия, в обоснованных случаях, может принять решение о признании сертификата недействительным или о необходимости проведения проверки практических навыков специалиста для подтверждения его компетентности. После рассмотрения результатов проверки принимается решение о мерах воздействия на владельца сертификата. Решение в этом случае направляется подателю жалобы и специалисту, на деятельность которого подана жалоба.

3.9.15 Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба не связана с деятельностью по сертификации, за которую несет ответственность ОС, или является необоснованной, подателю жалобы не позднее 5 (пяти) рабочих дней направляется уведомление в письменном виде об отказе в рассмотрении жалобы и по возможности с обоснованием причин этого отказа.

3.9.16 Общее время прохождения жалобы составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.

3.9.17 С целью повышения эффективности процедуры сертификации, «Книга отзывов, предложений и жалоб» предоставляется менеджером по качеству каждой группе специалистов, после объявления результатов сертификационной комиссии, для внесения отзывов (позитивных или негативных) об оказанной услуге. Все записи, внесенные в «Книгу отзывов, предложений и жалоб» (в том числе анонимные), анализируются менеджером по качеству ежеквартально и передаются на рассмотрение Руководителю ОС и Генеральному директору ООО «НУЦ «Качество». Разработанные корректирующие действия и оценка их результативности фиксируются менеджером по качеству в «Плане выполнения корректирующих действий».

По результатам рассмотрения жалобы обеспечивается выполнения соответствующих изменений и корректирующих действий, если целесообразно.

**I Процесс
получения
жалобы**

Начало

Поступление жалобы

Регистрация жалобы и передача
руководителю ОС

«Журнале
регистрации
входящей и

Секретарь

Ответ подателю
жалобы
об отказе в

Отказ

Рассмотрение жалобы и
принятие решения по жалобе

Руководитель ОС

подтверждает подателю, что
жалоба касается деятельности
— деятельности —

Ответ Подателю
жалобы в свободной
форме

Руководитель
ОС

**II проверки и
рассмотрения
жалобы**

организует комиссию по
рассмотрению жалобы и
информирует членов комиссии

Приказ о назначении
комиссии по
рассмотрению жалоб

Руководитель ОС

Члены комиссии подписывают
обязательство о собл. конф.

Обязательство
членов комиссии по

Члены
комиссии по

Комиссия рассматривает
имеющиеся материалы и
принимает решение по жалобе

Решение комиссии по
жалобам

Члены
комиссии
по жалобам

Решение по жалобе
направляется руководителю ОС
и Подателю жалобы,

Рассылка решения
по жалобам

Секретарь

**III Принятие
решения о
необходимых**

Решение о внесении изменений
в процедуры или проведении
корректирующих мероприятий

Процедуры смк,
план
корректирующих

Руководитель ОС
Менеджер

Конец