



СТАНДАРТЫ И СООТВЕТСТВИЕ (ОССМ СиС)

Редакция от 18.05.2017

Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий в ОССМ СиС

1 ОССМ СиС имеет процедуру рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий, полученных от заказчиков, держателей сертификатов или других сторон в отношении сертификации и любых других взаимосвязанных видов деятельности.

ОССМ СиС при вступлении с заказчиками и держателями сертификатов в договорные отношения предоставляет им возможность ознакомиться с порядком рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий.

2 ОССМ СиС предусматривает рассмотрение апелляций, жалоб и разногласий по следующим вопросам:

а) отказ в сертификации системы менеджмента, приостановление или отмена действия сертификата и разрешения на использование знака соответствия;

б) нарушение персоналом ОССМ СиС регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах и в документах внутренней СМК ОССМ СиС;

в) любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между заказчиком, держателем сертификата и сотрудниками ОССМ СиС.

ОССМ СиС в течение трех дней передает держателю сертификата относящуюся к нему жалобу.

3 Рассмотрение и принятие решений по апелляциям, жалобам и разногласиям осуществляет Комиссия по апелляциям. При этом податель апелляции имеет право выдвигать претензии по составу Комиссии по апелляциям. Причины выдвигаемых претензий рассматривает руководитель ОССМ СиС и согласовывает с подателем апелляции/жалобы и членами Комиссии по апелляциям решение о формировании или изменении состава Комиссии по апелляциям, если это целесообразно.

4 Устанавливается следующий порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий:

а) ОССМ СиС регистрирует поступившие от заказчика или держателя сертификата апелляцию, жалобу или разногласие;

б) ОССМ СиС направляет подателю апелляции / жалобы подтверждение о получении апелляции / жалобы по факсу либо электронной почте;

в) первоначальное рассмотрение апелляции/жалобы проводит руководитель ОССМ СиС и принимает решение об ее обоснованности. В случае обоснованности апелляции/жалобы, предпринимаются действия в соответствии с пп. в) – м). Иначе, руководитель ОССМ СиС готовит обоснованное письмо - отказ подателю апелляции/жалобы;

г) руководитель ОССМ СиС в трехдневный срок назначает одного из членов комиссии со стороны ОССМ СиС. Кандидатура выбирается из числа сотрудников ОССМ СиС, непосредственно не связанных с причинами апелляции/жалобы;

д) второго члена Комиссии по апелляциям, также в трехдневный срок, назначает заказчик или держатель сертификата;

е) третьего члена комиссии выбирают совместно ОССМ СиС и податель апелляции/жалобы из числа сотрудников ОССМ СиС или другой организации, непосредственно не связанных с причинами апелляции;

ж) Комиссия по апелляциям в срок до 4-х недель со дня получения апелляции/жалобы принимает решение по рассматриваемому вопросу. По истечении первых 2-х недель указанного срока, председатель комиссии составляет краткий промежуточный отчет о ходе рассмотрения апелляции/жалобы;

и) ОССМ СиС направляет подателю апелляции/жалобы краткий промежуточный отчет о ходе рассмотрения апелляции/жалобы по факсу либо электронной почте;

к) принятое Комиссии по апелляциям решение, оформляется в 2-х экземплярах и в 3-х дневный срок утверждается председателем;

л) ОССМ СиС направляет один экземпляр решения заказчику или держателю сертификата, подавшему апелляцию/жалобу;

м) в случае несогласия заказчика или держателя сертификата с решением Комиссии по апелляциям ОССМ СиС заказчик или держатель сертификата может подать апелляцию в Комиссию по апелляциям соответствующей Системы добровольной сертификации или Росаккредитации.

5. По результатам рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий, в случае необходимости, ОССМ СиС осуществляют соответствующие корректирующие и предупреждающие действия и оценивается их результативность.

6 Контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий осуществляет руководство ОССМ СиС.

7 Материалы по апелляциям, жалобам, разногласиям и по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим действиям и оценке их результативности хранятся во ОССМ СиС в течение 3-х лет после окончания срока действия сертификата соответствующей организации.

8 ОССМ СиС согласовывает с заказчиком/держателем сертификата и предъявителем жалобы возможность разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения.