

Порядок рассмотрения жалоб на решения органа по сертификации ООО «СК»

Претензия (жалоба) – выражение неудовлетворенности действиями ОС по оказанию услуг по сертификации или процессом обращения с жалобами, в ситуациях явно или неявно предполагающих ответ или резолюцию.

Апелляция - обращение в Комиссию по апелляциям с жалобой на решение, вынесенное органом по сертификации с просьбой о новом рассмотрении дела по существу и о вынесении нового решения.

Краткий порядок рассмотрения претензии

Претензия подаётся в Орган по сертификации в письменном виде по приведённой ниже форме. При получении претензии орган по сертификации должен убедиться, относится ли она к деятельности ОС, за которую орган по сертификации продукции и услуг несет ответственность, если да, то рассмотреть претензию. При первичном приеме претензии она визируется руководителем органа по сертификации и регистрируется вместе с прилагаемой информацией в журнале.

О получении каждой претензии податель ее незамедлительно ставится в известность (почта, телефон, электронная почта).

После получения претензии проводится ее первоначальная оценка, основываясь на таких критериях, как важность, влияние на безопасность, сложность, воздействие и необходимость незамедлительных действий. ОС должен оценить все собранные данные для подтверждения достоверности претензии.

При изучении претензии рассматривается каждый разумный довод, сопутствующая информация исследуется во всех возможных обстоятельствах. Глубина исследования должна быть соизмерима со степенью серьезности, частотой повторения и важностью претензии.

После всестороннего изучения и исследования претензии оформляется ответ на претензию, например, корректирующие действия по проблеме и предотвращение ее возникновения в будущем. Решение по претензии принимается лицом, не участвующим деятельности, к которой предъявлена претензия. Если решение по претензии не может быть принято незамедлительно, работа с ней должна быть направлена на эффективное и оперативное рассмотрение.

Решение или любое действие, предпринятое в отношении претензии, касающееся подателя претензии или вовлеченного персонала, незамедлительно доводится до их сведения после принятия решения или выполнения действия.

В случае одобрения предполагаемого решения или действия подателем претензии, они предпринимаются с оформлением соответствующих записей, если же податель претензии не согласен с решением органа по сертификации, претензия остается открытой, а податель претензии информируется об альтернативных формах действий, например подаче апелляции. Орган по сертификации продолжает мониторинг прогресса при рассмотрении претензии до тех пор, пока не будут исчерпаны все возможные внутренние и внешние источники ее решения до полного удовлетворения подателя претензии.

Руководитель ОС проводит систематический анализ полученных претензий, их причин с целью разработки корректирующих и предупреждающих действий, с целью определения необходимости изменения процесса, оценки необходимости изменения политики и целей в области обращения с претензиями.

Соответствие процесса установленным требованиям проверяется в рамках внутренних аудитов системы менеджмента качества органа по сертификации.

Форма изложения претензии

Образец приведенной формы, содержащей основную информацию, в помощь подателю претензии и для адекватного рассмотрения претензии.

1. Сведения о подателе претензии

ФИО/наименование организации _____
Адрес _____
Почтовый индекс, город _____
Номер телефона _____ Электронная почта _____
Кто действует от имени подателя претензии (при необходимости) _____

2. Описание предмета претензии.

Ссылочный номер сертификации, заявки (если известен), указание лица, в отношении действия которого возникла претензия _____

Описание _____

3. Существо проблемы

Дата возникновения _____

Описание _____

4. Необходимые меры

5. Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

6. Приложение

Перечень прилагаемых документов _____

Краткий порядок рассмотрения апелляции

Заявитель вправе подать апелляцию в свободной письменной форме на соответствующее решение Органа по сертификации в случаях:

- отказа в приеме документов на сертификацию;
- отказа в выдаче сертификата соответствия;
- приостановления или прекращения действия сертификата соответствия;
- не удовлетворённости результатами рассмотрения претензии.

Апелляция подаётся по адресу нахождения Органа по сертификации не позднее месячного срока с момента получения заявителем решения Органа по сертификации. Днем подачи апелляции считается день ее регистрации в журнале входящей корреспонденции ООО «СК». К подаваемой апелляции в обязательном порядке прикладывается копия решения Органа по сертификации.

Орган по сертификации организует работу Комиссии по апелляции.

При подаче апелляции в установленные сроки, секретарь Комиссии для подтверждения достоверности имеет право запросить:

- у Органа по сертификации – материалы по сертификации заявителя;
- у заявителя на апелляцию – дополнительные материалы.

Апелляция должна быть рассмотрена не позднее месяца с момента ее регистрации. Заявитель вправе присутствовать на заседании Комиссии при рассмотрении его апелляции. Комиссия, при необходимости, может вызвать заявителя, полномочного представителя Органа по сертификации, а также пригласить специалистов по обсуждаемым вопросам.

Решение Комиссии по апелляции заявителя в десятидневный срок направляется заявителю и в Орган по сертификации, который принимает решение Комиссии к исполнению.

Вне зависимости от решения Комиссии заявитель имеет право обращаться с жалобами в другие инстанции.