

1 Рассмотрение апелляций и жалоб (далее по тексту – претензий)

- 1.1 Клиенты Органа по сертификации могут направлять свои претензии письменно в свободной форме в виде писем, заявлений, жалоб и т.п.
- 1.2 Претензии могут поступать как от клиентов, так и от других заинтересованных сторон.
- 1.3 Предъявление претензии не приостанавливает действие принятого решения.
- 1.4 Претензии принимаются к рассмотрению Органом по сертификации не позднее 1 месяца от даты принятия решения по сертификации.
- 1.5 Все поступившие письменные заявления по претензиям регистрируются и направляются руководителю Органа по сертификации.
- 1.6 При получении претензии руководитель Органа по сертификации, или лицо его замещающее, рассматривает, имеет ли она отношение к деятельности Органа по сертификации.
- 1.7 Если претензия имеет отношение к деятельности Органа по сертификации, то она принимается к дальнейшему рассмотрению.
- 1.8 О получении официальной претензии и правомочности её отношения к деятельности Органа по сертификации податель претензии уведомляется письменно в течении 3-х рабочих дней.
- 1.9 Орган по сертификации должен извещать сертифицированное лицо о любых подтвержденных жалобах, в которых о нем идет речь.
- 1.10 Срок рассмотрения претензии Органом по сертификации – не более 1 месяца со дня уведомления о принятии к рассмотрению.
- 1.11 При признании претензии правомочной руководитель Органа по сертификации или лицо, его замещающее, назначает ответственного или комиссию по ее рассмотрению и, при необходимости, разработке корректирующих мероприятий по окончании рассмотрения.
- 1.12 Все решения в процессе обработки претензии должны приниматься, анализироваться и утверждаться лицами, не участвовавшими в деятельности по сертификации, к которой относится данная претензия. Персонал (в том числе управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заявителю претензии или работал на него, не может в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма привлекаться органом по сертификации к работе по претензии.
- 1.13 Ответственный или комиссия по рассмотрению претензии собирает и анализирует всю информацию и документацию, относящуюся к предмету претензии, для подготовки и принятия решения.
- 1.14 Ход расследования и анализа претензии документируется.
- 1.15 Для соблюдения требований по конфиденциальности объем и необходимость разглашения материалов расследования претензии и решения по ней Орган по сертификации определяет по согласованию с подателем претензии.
- 1.16 При необходимости или по запросу заявителю предоставляется информация о ходе рассмотрения претензии.
- 1.17 Окончательное решение по претензии принимает руководитель Органа по сертификации на основании результатов расследования.
Решение должно содержать:
 - при правомочности претензии – срок, место и способ ее удовлетворения;
 - при отказе в удовлетворении претензии – причины отказа, со ссылкой на соответствующие нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- 1.18 Решение по претензии и окончании процесса её рассмотрения передается заявителю в письменном виде посредством средств связи, обеспечивающих документирование отправки, или лично в руки, в течении 3-х рабочих дней от даты принятия решения.
- 1.19 Все материалы по расследованию каждой претензии архивируются и хранятся не более 2-х лет.

2 Арбитражные испытания и корректирующие мероприятия

- 2.1 При необходимости проведения повторных или дополнительных испытаний (экспертиз, арбитражного испытания и т.п.) в ходе расследования или решения по претензии, Орган по сертификации официально информирует об этом подателя претензии.
- 2.2 Повторные, дополнительные, арбитражные испытания выполняются посредством независимого испытательного учреждения.
- 2.3 По проведению арбитражных, повторных и прочих испытаний, а также по выбору испытательного учреждения с подателем претензии достигается письменное соглашение.
- 2.4 Если в результате испытаний претензия признана правомочной, то затраты по арбитражному испытанию несет Орган по сертификации.
- 2.5 Если же в результате арбитражного испытания доказано, что результаты повторных испытаний тождественны полученным ранее при сертификации, то затраты несет податель претензии.
- 2.6 По окончании расследования, при необходимости и на основании выясненных причин, намечаются и документируются корректирующие действия.
- 2.7 Корректирующие действия должны соответствовать величине риска проблемы и быть достаточно эффективными для того, чтобы устранить проблему и препятствовать ее повторному возникновению.
- 2.8 Все принятые решения и корректирующие мероприятия не должны приводить к дискриминирующим действиям против подателя претензии.
- 2.9 Все принятые и осуществленные корректирующие действия должны быть включены в программу внутренних аудитов для мониторинга их эффективности.
- 2.10 Все претензии, решения по ним и корректирующие действия должны быть включены в ежегодный обзор руководства.