

Правила рассмотрения жалоб и претензий на действия органа по сертификации

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.

Жалобы и претензии принимаются для рассмотрения в письменном виде по форме органа по сертификации по электронной почте commission@desert.info, либо по адресу нахождения Органа по сертификации. К жалобам и претензиям заявитель прилагает документы, подтверждающие обоснованность его заявления. Поступившие жалобы и претензии регистрируются в соответствующем журнале.

Орган по сертификации не рассматривает жалобы и претензии по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в нормативных правовых актах и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа.

Жалобы и претензии рассматриваются комиссией, сформированной и утвержденной приказом Руководителя Органа по сертификации. В срок не позднее 30 дней с момента поступления жалобы или претензии Руководителем ОС принимается решение. О принятом решении заявитель извещается в письменном виде.

Заявитель, несогласный с принятыми решениями по его заявлению, имеет право в течение месяца по получению соответствующего документа от Органа по сертификации обратиться к Руководителю ОС с жалобой и претензией.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым Руководителем Органа по сертификации, то он имеет право подать апелляцию в комиссию по апелляциям, Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке или обратиться в суд.

Решение комиссии по апелляциям, Федеральной службы по аккредитации по жалобам заявителей является обязательным для выполнения Органом по сертификации и заявителя, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Российской Федерации порядком.

Порядок подачи претензий

Претензия подаётся в Орган по сертификации в письменном виде по приведённой форме. При получении претензии орган по сертификации должен убедиться, относится ли она к деятельности ОС, за которую орган по сертификации несет ответственность. Если данная претензия не относится к деятельности ОС, то выносится решение об отказе. 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 и анализируется каждый 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 в 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.

Порядок подачи 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 электронной почте commission@dcsert.info, либо 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.

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.