

1. Работа с апелляциями и жалобами способствует повышению удовлетворенности потребителя. Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с апелляциями и жалобами, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворённости потребителей и конкурентоспособности организации.

2. Работа с апелляциями и жалобами приводит к предоставлению, предъявляющему претензию, открытого доступа к процессу управления претензиями; повышению способности организации последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов предъявляющего претензию и организации.

3. Деятельность по подаче, исследованию и принятию решений по апелляциям и жалобам не носит дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции/жалобы. Орган по сертификации продукции (далее - ОСП) избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию.

4. В процессе работы с апелляциями и жалобами ОСП соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых потребитель избегает оформления претензий из опасения, что раскрытие подробностей претензии может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

5. ОСП предусматривает рассмотрение апелляций и жалоб по следующим вопросам:

- отказ в сертификации, приостановление или отмена действия сертификата и разрешения на использование знака соответствия;
- нарушение персоналом ОСП регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах;
- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между третьей стороной, держателем сертификата и сотрудниками ОСП;
- жалобы на сертифицированного Заказчика от потребителей и/или надзорных органов.

6. Апелляция или жалоба Заказчика услуг ОСП должна содержать обоснование причин возражений Заказчика в отношении решения ОСП или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

7. Апелляция или жалоба должна быть подана не позднее месяца со дня получения Заказчиком уведомления о решении, принятом ОСП.

8. Рассмотрение и принятие решений по апелляциям, жалобам и разногласиям осуществляет Комиссия по рассмотрению жалоб и апелляций, создаваемая в соответствии с документацией СМК ОСП. Комиссия по рассмотрению жалоб и апелляций создается специально для рассмотрения каждой официальной апелляции.

9. Гарантией непредвзятости процесса рассмотрения апелляции/жалобы в ОСП является назначение председателем Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций должностного лица, на деятельность которого не распространяется содержание претензии Заказчика.

Таким лицом может быть руководитель ОСП, его заместитель. Члены Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций назначаются руководителем ОСП для каждого случая рассмотрения апелляции заявителя или держателя сертификата. При этом податель апелляции/жалобы имеет право выдвигать претензии по составу Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций.

10. ОСП устанавливает следующий порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий по работе ОСП:

- 10.1. После получения претензия регистрируется, и ей присваивается особый идентификационный код в Журнале регистрации апелляций и жалоб. Получение каждой претензии немедленно подтверждается предъявляющему претензию (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от последнего факта получения регистрации его жалобы или апелляции;
- 10.2. Сроки рассмотрения апелляции/жалобы указаны в документах СМК и составляют не более 30 дней с даты подачи апелляции/жалобы.
- 10.3. Направление подателю апелляции/жалобы промежуточного отчета о ходе рассмотрения апелляции/жалобы по факсу либо электронной почте не позднее 3 рабочих дней;
- 10.4. Принятие Комиссией по рассмотрению жалоб и апелляций решения;
- 10.5. Направление одного экземпляра решения заказчику или держателю сертификата, подавшему апелляцию/жалобу.
- 11. В случае поступления жалобы на сертифицированного Заказчика от потребителей и/или надзорных органов, ОСП в двухдневный срок уведомляет о ней сертифицированного Заказчика и принимает действия по ее рассмотрению.

12. Процесс рассмотрения жалобы на сертифицированного Заказчика включает:

- регистрацию и ведение реестра поступивших претензий с уведомлением Заказчика, и подателя жалобы о поступлении жалоб;
- проверку достоверности жалобы, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от Заказчика по запросу ОСП информации по предмету жалобы;
- в случае принятия жалобы требование от сертифицированного заказчика разработки корректирующих действий;
- проведение анализа достаточности принятых Заказчиком по жалобе корректирующих мероприятий;
- проверка свидетельств выполнения корректирующих мероприятий (возможно посещение сертифицированного заказчика).
- принятие и утверждение окончательного решения по жалобе должностным лицом ОСП, ранее не имевшем отношения к предмету жалобы при выполнении своих должностных обязанностей, что является гарантией непредвзятости ОСП;
- официальное уведомление подателя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения не позднее пяти дней с момента его подписания;
- ОСП при инспекционном контроле проводит проверку фактического выполнения сертифицированной организацией корректирующих действий по жалобе (изменения в процедурах, документах, записях), включая восстановление соответствия СМК в короткие сроки, предотвращение повторных несоответствий, оценку и смягчение любых неблагоприятных аспектов СМК и связанных с ними воздействий, оценку результативности корректирующих мер;

13. ОСП может, в случае необходимости, принять решение о проведении внеочередной проверки организации.

14. Если предъявляющий претензию согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.

15. В случае несогласия заказчика или держателя сертификата с решением Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций ОСП заказчик или держатель сертификата может подать апелляцию в Комиссию по апелляциям в национальный орган по аккредитации (Росаакредитацию).

16. Материалы по апелляциям, жалобам и разногласиям, по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим действиям и оценке их результативности хранятся в ОСП в течение 3-х лет после окончания срока действия сертификата или декларации.

17. ОСП согласовывает с заказчиком/держателем сертификата и предъявителем жалобы/апелляции возможность разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения.