

## Правила рассмотрения жалоб и апелляций

ОС СМ «Ростест-Москва» периодически, по мере поступления, рассматривает полученные апелляции и жалобы (претензии) заказчика или заинтересованных сторон в соответствии с СТП 2.П.200.10.

Заказчик или заинтересованные стороны имеет право подать апелляцию, претензию или жалобу в ОС СМ при своем несогласии с решением ОС СМ, при нарушениях процедур сертификации и инспекционного контроля СМ службами или отдельными сотрудниками ОС СМ, при наличии претензии к качеству поставляемой продукции сертифицированным заказчиком.

Комиссия по апелляциям и жалобам создается в качестве коллегиального периодически действующего подразделения, осуществляющего рассмотрение и принятие решений об апелляциях и жалобах, поступивших в ОС СМ в соответствии с Положением об апелляционном совете.

Апелляции, претензии и жалобы могут быть получены различными способами (по почте, по факсу, в виде электронного сообщения, вручена лично и т.д.)

Поступившие апелляции, претензии или жалобы регистрируются в журнале «Регистрация входящей корреспонденции» в соответствии с процедурой управления регистрационной документацией и направляются на рассмотрение Руководителю ОС СМ, который подтверждает получение жалобы предъявителю. Подтверждение может быть передано по почте, телефону или электронной почте.

При получении апелляции, претензии или жалобы Руководитель ОС СМ проводит ее первоначальную оценку, с целью определения:

- относится ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС СМ несет ответственность или к сертифицированному заказчику;
- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению претензии;
- конкретных шагов по работе с жалобой.

После оценивания Руководитель ОС СМ ставит на жалобу резолюцию, которая должна содержать:

- перечень лиц, ответственных за расследование жалобы (необходимо учитывать, что анализ и расследование жалобы должно проводиться лицом(ами), не имевшим(ими) отношение к предмету жалобы);
- мероприятий по ее расследованию (при необходимости);
- требуемых средств для решения (при необходимости).

Жалоба или апелляция с резолюцией передается исполнителю для дальнейшего расследования и оценки, о чем делается соответствующая запись «Журнале регистрации и учета апелляций, претензий и жалоб».

В журнале делается запись о передаче жалобы/апелляции в Комиссию по апелляциям, если она относится к деятельности ОС СМ или запись о передаче жалобы/претензии заказчику и о принятых им мерах, если жалоба/претензия относится к сертифицированному заказчику.

В случае, если жалоба относится к сертифицированному заказчику, то при её исследовании внимание уделяется результативности сертифицированной СМ.

ОС СМ подтверждает получение жалобы или апелляции предъявителю в течение 3 дней и запрашивает у предъявителя, при необходимости, дополнительную информацию.

### **Порядок рассмотрения жалоб, апелляции**

Подготовкой апелляций и жалоб к рассмотрению на заседании Комиссии по апелляциям руководит Руководитель ОС СМ в соответствии процедурой ОС СМ описывающей порядок функционирования Комиссии по апелляциям и жалобам:

- Приказом Генерального директора назначается Комиссия.
- Организация работы и регистрация решения Комиссии регламентированы соответствующим положением.

В случае своего несогласия с решением Комиссии ОС СМ, заявитель или держатель Сертификата имеет право обратиться в Комиссию по апелляциям Росаккредитации.

### **Порядок рассмотрения претензии**

Претензии к отдельным службам ОС анализируются заместителем руководителя ОС и руководителями служб, в чей адрес поступила претензия.

Заместитель руководителя ОС СМ или руководитель службы ОС СМ, получивший для рассмотрения претензию, готовит письменное объяснение возникших несоответствий и, после согласования и утверждения Руководителем ОС СМ, передает его для регистрации специалисту отдела управления документацией.

Жалобы на отдельных сотрудников ОС СМ или экспертов и экспертные группы рассматриваются Руководителем ОС СМ или его заместителем. После анализа жалобы и причин, побудивших ее, Руководителем ОС СМ принимает административные меры по отношению к конкретному сотруднику, эксперту или экспертной группе и/или корректирующие действия по устранению вызвавших их причин.

Принятые решения регистрируются в соответствующем Журнале и доводятся до сведения апеллянта в письменном виде.

Грубые нарушения процедур сертификации, инспекционного контроля и проверки систем менеджмента со стороны отдельных экспертов и экспертных групп могут быть рассмотрены на заседании Комитета по обеспечению беспристрастности в соответствии с установленным положением.

ОС СМ назначает внеплановый ИК в соответствии с договором между ОС СМ и держателем сертификата (сертифицированным заказчиком), в случае обоснованности жалобы.

ОС СМ проводит внеплановый ИК в соответствии с установленным порядком проведения работ по сертификации, инспекционному контролю и ресертификации систем менеджмента.

По результатам ИК ОС СМ принимает решение о статусе сертификата.

### **Реализация принятых мер и контроль за их выполнением**

Принятые меры по апелляциям, претензиям и жалобам, ответственный за их выполнение и сроки устранения регистрируются руководителем Отдела по управлению документацией в соответствующих Журналах.

ОС СМ официально уведомляет предъявителя жалобы, апелляции, претензии об окончании процесса её рассмотрения и сообщает ему результаты и принятое решение. Уведомление оформляется в письменном виде в произвольной форме в виде ответа на апелляцию, претензию или жалобу. После подписания Руководителем ОС письмо регистрируется в Журнале исходящей корреспонденции ОС и направляется предъявителю апелляции, претензии или жалобы.

Контроль за выполнением принятых мер в установленные сроки возлагается на Руководителя ОС СМ.

ОС СМ совместно с сертифицированным заказчиком и предъявителем апелляции, претензии и жалобы определяют необходимость и степень разглашения предмета жалобы и принятых решений. Принятое решение фиксируется в журнале регистрации.

Заказчик (предъявитель рекламации или жалобы) в случаях несогласия с решением сертификационной комиссии или ОС СМ «Ростест-Москва», при проведении сертификационных работ (сертификация, инспекционный контроль, ресертификация, внеплановый аудит и т.д.), в соответствии с нормативной документацией Росаккредитации имеет право обратиться в апелляционный совет Росаккредитации, и/или судебные инстанции Российской Федерации.