

Порядок подачи и рассмотрения апелляций

1.1 В случае возникновения спорных вопросов, претензий к качеству работы комиссии, проводившей работы по сертификации СМК, несогласия с решениями ОС СМК, заинтересованная сторона может обратиться в комиссию по апелляциям, функционирующую при ОС СМК НАНИО ЦСВЭ, в которую входят: независимые эксперты, эксперты, не принимавшие участия в работе по данной заявке.

При этом должен быть обеспечен принцип, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения жалоб/апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации. При рассмотрении жалобы/апелляции в ОС СМК обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

В процессе рассмотрения жалобы/апелляции могут присутствовать представители ОС СМК и представители стороны, подавшей апелляцию.

Комиссия по апелляциям функционирует по мере необходимости.

Деятельность по подаче, исследованию и принятию решений, связанных с жалобами/апелляциями, не должна носить какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю жалобы/апелляции.

В жалобе/апелляции должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС СМК, предоставлены необходимые документы.

Жалоба/апелляция подается по почте, факсу, на электронный адрес ОС СМК, в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после события или решения ОС СМК, с которым заявитель не согласен.

1.2 При получении ОС СМК жалобы/апелляции, она регистрируется ответственным за делопроизводство в журнале регистрации жалоб и апелляций и передается им председателю комиссии по апелляциям. Получение каждой жалобы/апелляции немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте).

Состав документов, прилагаемых жалобе/апелляции, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации. ОС СМК может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Председатель комиссии назначает состав комиссии для рассмотрения данной жалобы/апелляции и сроки проведения ее заседаний. Данная информация доводится до сведения стороны, подавшей жалобу/апелляцию.

Комиссия проводит исследование жалобы/апелляции, анализирует обоснованность и принимает решение о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных жалоб/апелляций. Комиссия должна рассмотреть жалобу/апелляцию и провести анализ возникшей ситуации в течение 10 рабочих дней с момента ее регистрации.

При признании обоснованности жалобы/апелляции ОС СМК проводит соответствующие коррекции и корректирующие действия – определяет причины и предпринимает действия, касающиеся устранения причины несоответствия, включая predetermined (или predisposing) факторы в рамках системы менеджмента качества органа по сертификации.

ОС СМК должен использовать исследования для разработки корректирующих действий, включающих в себя меры для:

- а) восстановления соответствия ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 как можно быстрее;
- б) предотвращения повторения;
- в) оценки результативности предпринятых корректирующих действий.

1.3 По результатам рассмотрения жалобы/апелляции комиссией по апелляциям принимается решение, которое подписывает председатель комиссии. Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы/апелляции, должно быть принято или проанализировано и подтверждено лицом (лицами), ранее не имевшим отношения к предмету жалобы/апелляции.

Все материалы по жалобе/апелляции после рассмотрения и принятия решения подшиваются в соответствующее дело и отчеты о ходе ее рассмотрения предоставляются ее предъявителю и сообщается о результатах.

Комиссия по апелляции обязана известить заинтересованные стороны о своем решении в срок не более двух недель со дня получения апелляции.

Если на решение по жалобе/апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

В случае несогласия с решением комиссии по апелляциям ОС СМК, заинтересованная сторона может обратиться в Федеральную службу по аккредитации.