

Данная процедура устанавливает правила осуществления приема, регистрации, рассмотрения, принятия решения и направления ответов по результатам рассмотрения претензий в отношении деятельности ИЛ, ОС и в отношении сертифицированной ОС продукции.

При рассмотрении претензии обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю претензии. Ответственность за организацию работ с поступающими претензиями несет Представитель руководства по качеству.

Непосредственное рассмотрение претензии осуществляют специалисты НП «СИЦ» в соответствии с предметом претензии. В целях эффективного обращения с претензиями и информирования заинтересованных лиц данная документированная процедура может размещаться в открытом доступе на сайте «НП «СИЦ».

Рассмотрение претензии

Оперативное решение Руководителя НП «СИЦ»

Работа по жалобам, апелляциям и претензиям, касающимся решений, принятых ОС по сертификации, оформлению и выдаче сертификата, проводится Комиссией по апелляциям НП «СИЦ».

При получении жалобы Руководитель ОС может с подателем жалобы рассмотреть ее и, приняв оперативное решение, прийти к взаимному согласию.

Если жалоба касается сертифицированного клиента, то ОС НП «СИЦ» незамедлительно направляет ее в адрес клиента.

Если жалоба признается справедливой, то Орган по сертификации письменно информирует об этом заявителя, планирует и проводит корректирующие действия.

Комиссия по апелляциям и порядок рассмотрения жалоб и апелляций

Жалобы и апелляции, по которым не удалось достигнуть согласия оперативно, рассматриваются в следующем установленном порядке.

Поступившие жалобы и апелляции направляются в Координационный Совет (далее Совет). Председатель Совета по согласованию с директором НП «СИЦ» назначает членов Комиссии по апелляциям и поручает им провести рассмотрение поступивших документов. Комиссия может порекомендовать рассмотреть спорные вопросы путем устного обсуждения между сторонами подателя жалобы/апелляции и исполнителя услуг. В процессе обсуждения стороны высказывают свои точки зрения на предмет спора и дают свои предложения для преодоления разногласий.

Комиссия по апелляциям дает свое аргументированное решение относительно высказанных мнений и предложений сторон.

Если стороны не принимают решение Комиссии по апелляциям, то они после официального полученного решения ОС могут обращаться с кассацией в аккредитующий орган. Орган по сертификации обязан информировать аккредитующий орган обо всех подобных случаях. Об окончании процесса рассмотрения апелляции подателю его ОС направляет уведомление.

Процедура работы с претензией предусматривает следующие этапы:

- прием и регистрация поступившей претензии;
- уведомление предъявителя претензии о регистрации претензии;

- передача претензии для рассмотрения в соответствии с установленной компетенцией специалисту ОС/ИЛ;
- рассмотрение претензии по существу, при необходимости запрос дополнительной информации;
- разработка мер по претензии;
- принятие решения по претензии;
- информирование о решении и принятых мерах предъявителя претензии.

Претензии принимаются **в письменной форме**

После регистрации претензии НП «СИЦ» уведомляет предъявителя претензии о поступлении и регистрации поданной им претензии. Уведомление осуществляется с использованием доступных средств связи (телефон, факс, электронная почта). Уведомление предъявителя претензии о поступлении и регистрации поданной им претензии осуществляется в течение трех рабочих дней.

Зарегистрированная претензия передается Директору НП «СИЦ». Директор НП «СИЦ» определяет, относится ли претензия к деятельности ОС или ИЛ, и если да, то в зависимости от категории претензии назначает ответственного за разработку мер по устранению претензии.

Если претензия относится к сертифицированному клиенту, то ОС НП «СИЦ» в течение трех рабочих дней передает ее сертифицированному клиенту.

Предъявитель претензии информируется о ходе ее рассмотрения по существу. Исполнитель, определенный для рассмотрения претензии:

- разрабатывает меры по устранению ее причины, в случае, когда претензия относится к деятельности ОС/ИЛ или контролирует разработку мер держателем сертификата, когда претензия относится к держателю сертификата;
- организует и контролирует выполнение мер;
- информирует предъявителя претензии о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности предъявителя претензии.

Держатель сертификата должен представить в ОС информацию о принятых по претензии действиях и мерах, а также о своих действиях по предотвращению поступления повторных аналогичных претензии.

Срок рассмотрения претензий в НП «СИЦ» десять рабочих дней.

По рассмотренным претензиям разрабатывается комплекс мер направленных на устранение причины претензии. Принятые решения по претензиям, там, где это необходимо, оформляются документально. Решение по претензиям может быть оформлено как официальный ответ от организации.

Информация о принятом в отношении претензии решении предоставляется предъявителю претензии с использованием доступных средств связи.