

Информация о процедурах рассмотрения жалоб и апелляций

В ОС разработана документированная процедура, которая устанавливает порядок работы с жалобами и апелляциями, поступившими в орган по сертификации продукции от заказчиков работ по подтверждению соответствия продукции.

Ответственность

Персонал ОС ОсОО «Видар»	Выполнение требований данной процедуры
Ответственный за СМ	Регистрация жалоб и апелляций, функции секретаря комиссий, создаваемых в ОС для рассмотрения случаев выявления некачественного и/или недобросовестного выполнения работ персоналом ОС
Руководитель ОС	Ознакомление и/или обучение персонала данной процедуре, передача полномочий комиссиям по обеспечению беспристрастности и рассмотрению жалоб и апелляций для рассмотрения случаев, связанных с некачественным и/или недобросовестным выполнением работ персоналом ОС.
Комиссии по обеспечению беспристрастности и рассмотрению жалоб и апелляций	Рассмотрение жалоб и апелляций и принятие решений в установленные сроки

Термины и определения, сокращения

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований

Жалоба – выражение разногласия с решением, принятым по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанной с основной деятельностью органа, со стороны какого-либо лица или организации

Апелляция – обжалование организацией-заявителем решения по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, сопровождающееся запросом о пересмотре решения, принятого органом в отношении данного объекта.

Сокращения:

ОсОО – общество с ограниченной ответственностью;

ОС – орган по сертификации;

СМ – система менеджмента.

Порядок выполнения процедуры

При несогласии с решением по заявке на подтверждение соответствия продукции, решением о приостановлении действия сертификата соответствия, отмены или прекращении сертификации и лишения права применения единого знака обращения продукции на рынке Евразийского экономического союза заявитель может направить жалобу/апелляцию в письменном виде по форме согласно приложению 1 к настоящей процедуре.

Заявитель получает форму жалобы/апелляции в соответствии с приложением 1 к настоящей документированной процедуре по запросу, направленному в адрес ОсОО

«Видар», заполняет данную форму, заверяет ее подписью руководителя и печатью организации и направляет в ОсОО «Видар».

Жалоба/апелляция направляется не позднее месячного срока со дня принятия решения по сертификации.

Подача жалобы/апелляции не приостанавливает решений, принятых органом по сертификации продукции ОсОО «Видар».

После получения жалобы или апелляции руководитель ОС подтверждает, относится ли жалоба или апелляция к его деятельности по подтверждению соответствия продукции и изделий на их основе, и только в том случае, если относится, принимает к рассмотрению.

Руководитель ОС подтверждает получение официальной жалобы и апелляции и направляет представителю компании, подавшей жалобу, официальное уведомление о принятии на рассмотрение жалобы или апелляции.

В случае, если жалоба или апелляция связана с вопросами беспристрастности деятельности ОС, а также в случае возникновения конфликта интересов между компанией-заявителем и экспертом-аудитором, который проводил оценивание, анализ или принятие решения о соответствии заявленной продукции установленным требованиям, и других нежелательных ситуаций, повлекших за собой некорректное выполнение требований процедур подтверждения соответствия и выдачу сертификата соответствия, руководитель ОС передает жалобу/апелляцию ответственному за СМ ОС ОсОО «Видар» (секретарю Комиссии по обеспечению беспристрастности) для проведения дальнейших мероприятий, связанных с рассмотрением жалобы/апелляции и принятия решения в отношении поданной заявителем жалобы/апелляции.

Если жалоба или апелляция не связана с вопросами беспристрастности и независимости, директором (исполнительным директором) компании издается приказ о назначении комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций.

Ответственный за СМ регистрирует жалобу или апелляцию в журнале регистрации жалоб и апелляций согласно приложению 2 к настоящей документированной процедуре.

При приеме документов ответственным за СМ или представителем ОС должно быть проведено ознакомление представителя организации-заявителя, устно или письменно, с порядком рассмотрения жалоб или апелляций по данному вопросу.

Члены комиссии, назначенные приказом директора ОсОО «Видар», которые не являются сотрудниками ОсОО «Видар», должны подписать соглашение и заявление о конфиденциальности и беспристрастности согласно приложениям 3 и 4 к настоящей документированной процедуре перед тем, как начать рассматривать жалобу или апелляцию.

Сбор и верификация необходимой информации производится в течение 5 дней с момента получения жалобы или апелляции персоналом ОС, который принимал участие в деятельности по подтверждению соответствия, связанной с поступившей жалобой или апелляцией, для передачи необходимой информации комиссии на рассмотрение.

Секретарь комиссии уведомляет членов комиссии о получении жалобы, предмете жалобы и о времени и месте заседания комиссии, предварительно согласовав с руководителем ОС.

Комиссия по обеспечению беспристрастности рассматривает жалобы, поданные в письменном виде, и выносит по ним решения в течение 30 календарных дней со дня получения документов.

Комиссия по рассмотрению жалоб и апелляций рассматривает и принимает решение по жалобе или апелляции не позднее 15 дней, в случае если жалоба/апелляция не требует дополнительного изучения. Апелляции/жалобы, требующие дополнительного изучения, рассматриваются и принимаются по ним решения в срок до одного месяца со дня регистрации жалобы/апелляции.

Комиссии могут запрашивать от участников сертификации дополнительные материалы, необходимые для более объективного рассмотрения жалобы. В этом случае

срок рассмотрения жалобы увеличивается на время, необходимое для получения запрошенных материалов.

По окончании рассмотрения материалов, решение комиссии, утвержденное ее членами, направляется в адрес организации-заявителя.

Решения по удовлетворению жалобы или апелляции принимаются, рассматриваются и утверждаются лицами, не принимавшими участия в деятельности по сертификации, связанной с жалобой или апелляцией.

Решения комиссии принимаются квалифицированным большинством членов комиссии, присутствующих на заседании, утверждаются председателем и подписываются секретарем. В случае распределения голосов поровну, принимается решение, за которое голосовал председатель комиссии. По возможности в комиссию включаются нечетное количество членов комиссии с целью исключения вероятности распределения голосов поровну.

На основании решения комиссий разрабатывается план мероприятий, который утверждается руководителем ОС и принимается к действию.

Форма решения комиссий приведена в приложении 5 к настоящей документированной процедуре.

Орган по сертификации продукции предпринимает все соответствующие действия, необходимые для удовлетворения жалобы или апелляции.