

ОБРАЩЕНИЕ С ЖАЛОБАМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ

1 Общие положения

1.1 Заявителем жалобы, обращения может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено. В том числе заявителем жалобы, обращения может быть Росаккредитация.

1.2 Заявитель вправе подать жалобу в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» по результатам выполнения работ по сертификации, связанных с основной деятельностью ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», в отношении данного объекта.

1.3 При рассмотрении жалобы, обращения обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и соблюдение конфиденциальности в отношении заявителя и предмета его жалобы, обращения.

1.4 Ответственность за обращение с поступившими жалобами, обращениями возложена на Менеджера по качеству ОС. Менеджер по качеству ОС отвечает за сбор и сопоставление всей информации для проверки сведений и оснований, указанных в жалобе, обращении. Если документов недостаточно, Менеджер по качеству ОС сообщает письменно об этом заявителю.

1.5 При рассмотрении жалобы, обращения Менеджер по качеству ОС руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность в области сертификации продукции, документами СМК ОС.

1.6 В рассмотрении жалобы, обращения не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы, обращения.

Работники ОС, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, могут привлекаться в процессе рассмотрения жалобы лишь для дачи разъяснений.

Сотрудники ОС, на действия которых поступила жалоба, обращение, отстраняются от участия в работе по данной заявке (договору) до принятия решения по жалобе, обращению с целью исключения возникновения конфликта интересов.

Персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним, не может использоваться при рассмотрении жалобы в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

1.7 Рассмотрению не подлежат жалобы, обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если решение по этой жалобе, обращению ранее уже было принято.

1.8 В ходе проведения внутренних аудитов СМК менеджер по качеству фиксирует в акте внутреннего аудита наличие или отсутствие жалоб, что учитывается при анализе СМК ОС высшим руководством ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

1.9 Во исполнение требований пункта 4.7 г) приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 26 октября 2020 г. № 707, а также в целях эффективного обращения с жалобами, обращениями, порядок рассмотрения жалоб, обращений находится в открытом доступе на сайте ОС.

1.10 Персонал ОС для исключения поступления жалоб, обращений в отношении деятельности ОС выполняет работы в соответствии с требованиями соответствующих нормативных документов, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных жалоб, обращений.

1.11 Рассмотрение жалоб, обращений осуществляется на безвозмездной основе.

2 Подача жалобы, обращения

2.1 Жалобы принимаются для рассмотрения только в письменном виде (письмо по почте, по электронной почте, либо вручается лично) не позднее чем через 30 календарных дней после принятия решения ОС ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», с которым заявитель не согласен. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ». Заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

2.2 Жалоба должна быть оформлена согласно утвержденной в ОС форме. Допускается также оформлять жалобу, обращение в свободной произвольной форме.

2.3 Подача жалобы, обращения не влечет за собой дискриминационных мер по отношению к лицу, подавшему ее.

3 Прием и регистрация жалобы, обращения

3.1 Поступившая жалоба, обращение в день получения регистрируется ответственным за делопроизводство в журнале регистрации входящей корреспонденции, далее направляются генеральному директору ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» или, в случае его отсутствия (отпуск, болезнь, командировка), его заместителю.

3.2 После визы генерального директора ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» (или его заместителя) жалоба передается руководителю ОС.

3.3 Руководитель ОС с целью регистрации жалобы, обращения в ОС и сбора необходимой информации передает жалобу, обращение Менеджеру по качеству ОС.

3.4 Менеджер по качеству ОС регистрирует жалобу, обращение в «Журнале регистрации жалоб и апелляций», оригинал подшивает в отдельную папку, а сам работает с копией.

3.5 При получении жалобы, обращения ОС необходимо подтвердить, имеет ли данная претензия отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и если имеет, принять ее к дальнейшему рассмотрению. В этом случае Менеджер по качеству ОС должен установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия, и в обязательном порядке проинформировать заявителя жалобы, обращения о ее получении. В противном случае пишется ответ лицу, подавшему жалобу о том, что данная жалоба не имеет отношения к деятельности орган по сертификации продукции.

3.6 Получение каждой жалобы, обращения подтверждается ее заявителю не позднее одного рабочего дня со дня её получения (по почте, телефону или по электронной почте) с указанием предполагаемого срока рассмотрения жалобы, обращения, а также, обязательной фиксацией времени и способа такого подтверждения на оригинале жалобы, обращения.

4 Правила рассмотрение жалобы, обращения

4.1 Руководитель ОС совместно с Менеджером по качеству ОС рассматривают жалобу, обращение, при необходимости привлекаются иные лица из числа непричастных к предмету жалобы, обращения.

В целях объективности рассмотрения жалоб, обращений могут быть привлечены представители сторонних организаций.

Руководитель ОС и Менеджер по качеству ОС проводят анализ возникшей ситуации в течение 5-и рабочих дней со дня регистрации жалобы, обращения.

Все необходимые усилия должны быть предприняты для рассмотрения всех обстоятельств и данных, связанных с возникновением жалобы, обращения. Уровень рассмотрения должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы, обращения.

ОС несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение по рассмотрению жалобы, обращения.

4.2 Состав документов, прилагаемых к жалобе, обращению, определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

4.3 ОС может запросить как у заявителя, подавшего жалобу, обращение, так и у лиц, на чьи действия поступила жалоба, обращение, дополнительные документы, необходимые для принятия решения по спорным вопросам.

4.4 Причинами жалоб, обращений, как правило, могут быть:

- несоответствия, допущенные при выполнении работ или оформлении документа;
- неактуальность нормативных документов;
- неадекватность управления работой или процессом;
- невыполнение требований, регламентирующих деятельность ОС;
- прочие причины.

4.5 Поступившая жалоба, обращение должна быть проанализирована Руководителем ОС и Менеджером по качеству ОС. При этом определяется:

- относится ли жалоба, обращение к деятельности ОС;
- есть ли необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения эффективных корректирующих действий по жалобе, обращению (например, жалоба, обращение поступила в ОС, а эффективные действия по ней могут быть разработаны или внедрены только при участии Росаккредитации).

4.6 Зарегистрированная жалоба, обращение анализируется с целью:

- определения действительно ли жалоба, обращение является следствием недостатков в работе ОС;
- установления причины появления жалобы, обращения;
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

4.7 Анализ проводится на основе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе.

При анализе жалобы, обращения необходимо рассматривать:

- причину появления жалобы, обращения;
- взаимосвязанные функции/процессы, касающиеся жалобы, обращения;
- финансовые расходы, необходимые для управления жалобой, обращением;
- подготовку персонала.

5 Правила и сроки оформления решения по жалобе, обращению

5.1 Решение по жалобе, обращению оформляется Менеджером по качеству ОС в двух экземплярах не позднее 10-и рабочих дней со дня получения жалобы, обращения в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» и, как следствие, в ОС.

5.2 В результате анализа жалобы, обращения может быть принято решение об:

- удовлетворении жалобы, обращения полностью;
- удовлетворении жалобы, обращения частично;
- отказе в удовлетворении жалобы, обращения.

5.3 Если заявитель не удовлетворен с данным решением по жалобе, обращению, то он вправе обжаловать его, подав апелляцию на действия ОС в Комиссию по апелляциям ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», или обратиться в вышестоящие инстанции, такие как Росаккредитация и Арбитражный суд.

5.4 Критерием для принятия решения является правомочность жалобы, обращения в отношении требований, предъявляемых к соответствующей работе или документу.

5.5 В ходе рассмотрения жалобы, обращения Менеджер по качеству ОС рассматривает:

- полученную в ходе работы информацию, в том числе акты проверок СМК ОС, как

внутренние, так и проведенные Комиссией, или аккредитующим органом;

- соблюдение сотрудниками ОС и должностными лицами положений СМК ОС;
- возможность стороннего влияния на действия сотрудников в ОС.

5.6 В случае обоснованности (частичной обоснованности) жалобы, обращения Менеджер по качеству разрабатывает и контролирует выполнение корректирующих и предупреждающих действий, для их выполнения назначаются конкретные сроки. При этом разработанные корректирующие и предупреждающие действия должны быть такими, чтобы устраниить причину появления жалобы, обращения и исключить возможность повторного появления подобных жалоб, обращений.

5.7 В случае необоснованности жалобы, обращения подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС применительно к случаю, указанному в жалобе, обращении. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа.

5.8 Если причиной обоснованной жалобы, обращения явились действия сотрудника ОС, Руководителем ОС может быть принято решение о проведении оценки компетентности данного сотрудника. Если при рассмотрении жалобы, обращения было выявлено, что данное нарушение носит системный характер, то принимается решение о проведении обучения с последующей оценкой компетентности всех сотрудников по данному вопросу.

6 Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалобы, обращения

6.1 Один экземпляр решения по жалобе, обращению Менеджер по качеству ОС передает Делопроизводителю ОС.

Делопроизводителю ОС регистрирует решение по жалобе, обращению в «Журнале учета исходящих документов», и в то же день, что было оформлено и зарегистрировано решение по жалобе, обращению, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксацию факта отправки, передает его заявителю (представителю заявителя) жалобы, обращения. Второй экземпляр жалобы, обращения остаётся у Менеджера по качеству ОС, который вместе с материалами рассмотрения подшивается в соответствующую папку «Жалобы, обращения и апелляции в ОС».

6.2 Если на решение по жалобе, обращению в течение 10-и рабочих дней с момента его отправления заявителю не поступило возражений (за исключением решений по жалобам, обращениям, поступившим из Росаккредитации), оно считается принятым.

6.3 Если предъявитель жалобы, обращения не согласен с предложенным решением или действием и официально уведомляет об этом ОС, то данная информация регистрируется в «Журнале регистрации жалоб и апелляций».

6.4 Работники ОС несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы, обращения;
- хранение документов и материалов.

6.5 ОС должен принимать любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы, обращения.

ОБРАЩЕНИЕ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ

1 Общие положения

1.1 Основным правилом рассмотрения апелляций в ОС является соблюдение принципов объективности и беспристрастности при принятии решения.

1.2 Апеллянтом может быть любая организация или лицо - участник процесса сертификации, заинтересованное в его результатах, права которого, по ее мнению, нарушены.

1.3 Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим органом в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по сертификации продукции, связанных с основной деятельностью ОС, или обратиться в вышестоящие инстанции.

1.4 Во исполнение требований пункта 4.7 г) приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 26 октября 2020 г. № 707, а также в целях эффективного обращения с апелляциями, порядок рассмотрения апелляций находится в открытом доступе на сайте ОС.

1.5 Для исключения поступления апелляций в отношении деятельности ОС персонал выполняет работы в соответствии с требованиями соответствующих нормативных документов, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных апелляций.

1.6 Причинами апелляций могут быть:

- некорректные действия (поведение) должностных лиц и сотрудников органа по сертификации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- отказ в подтверждении сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля;
- возникновения разногласий при выполнении договорных обязательств.

1.7 Рассмотрение апелляций осуществляется на безвозмездной основе.

1.8 ОС должен принимать любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением апелляции.

1.9 Апелляцию рассматривает Комиссия по апелляциям (далее – Комиссия).

2 Комиссия по апелляциям

2.1 Состав Комиссии

2.1.1 Возглавляет Комиссию ее Председатель, назначенный приказом генерального директора ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

2.1.2 Постоянными членами комиссии являются Председатель Комиссии и Менеджер по качеству ОС. Менеджер по качеству не участвует в рассмотрении апелляции и принятии по ней решения. Менеджер по качеству отвечает за контакт с апеллянтом, сбор информации по апелляции и контроль соблюдения процедуры рассмотрения апелляции.

2.1.3 В состав Комиссии могут входить:

- Председатель Комиссии;
- члены Комиссии, в том числе независимый специалист из другой организации (при необходимости);
- представители научных организаций, общественных организаций;
- Менеджер по качеству ОС;
- Секретарь Комиссии (назначается из числа работников ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»).

В состав Комиссии также могут быть включены специалисты, не имеющие отношения

к предмету апелляции и не принимавшие участия в проведении работ по оценке (подтверждению) соответствия продукции для рассматриваемой организации, независимые специалисты, а также, специалисты сторонних организаций, обладающие знаниями в области рассматриваемого вопроса. При включении в Комиссию сторонних экспертов и специалистов с ними подписывается соглашение о вхождении в состав Комиссии по апелляциям и заявления о соблюдении конфиденциальности и беспристрастности.

2.2 Функции и обязанности Комиссии

2.2.1 Основной функцией Комиссии является разрешение спорных вопросов, связанных с деятельностью ОС, в связи с несогласием апеллянта с решением, принятым ОС в отношении этого объекта.

2.2.2 В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение апелляций, связанных с деятельностью ОС;
- запрос у апеллянта и работников ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и работников ОС;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности информации, получаемой в результате работы Комиссии;
- обеспечение объективности принимаемых решений;
- обеспечение отсутствия дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых апелляций;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы Комиссии и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в рассмотрении апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции.

3 Подача апелляции

3.1 Апелляция принимается для рассмотрения только в письменном виде (письмо по почте, по электронной почте, либо вручается лично) не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», с которым апеллянт не согласен. В апелляции должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ». Апеллянт обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления

3.2 Апелляция должна быть оформлена согласно утвержденной в ОС форме. В апелляции должны быть указаны: причины возникновения спора, обоснование несогласия с вынесенным решением, приведены соответствующие документы и т.д. Допускается также оформлять апелляцию в свободной произвольной форме.

3.3 Подача апелляции не влечет за собой дискриминационных мер по отношению к лицу, подавшему ее.

4 Прием и регистрация апелляций

4.1 Поступившая апелляция в день получения регистрируется ответственным

за делопроизводство в журнале регистрации входящей корреспонденции, далее направляются генеральному директору ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» или, в случае его отсутствия (отпуск, болезнь, командировка), его заместителю.

4.2 После визы генерального директора ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» (или его заместителя) апелляция передается председателю Комиссии по апелляциям, или иному уполномоченному лицу в случае его отсутствия.

4.3 Председатель Комиссии с целью регистрации апелляции в ОС и сбора необходимой информации передает ее Менеджеру по качеству ОС.

4.4 Менеджер по качеству ОС регистрирует апелляцию в «Журнале регистрации жалоб и апелляций». Оригинал подшивается в отдельную папку, а сам работает с копией.

4.5 При получении апелляции ОС необходимо подтвердить, имеет ли апелляция отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и если имеет, принять ее к дальнейшему рассмотрению. В этом случае Менеджер по качеству ОС должен установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия, и в обязательном порядке проинформировать заявителя апелляции о ее получении. В противном случае пишется ответ лицу, подавшему апелляцию о том, что данная апелляция не имеет отношения к деятельности органа по сертификации продукции.

4.6 Менеджер по качеству ОС должен установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия, и в обязательном порядке проинформировать заявителя апелляции о ее получении.

4.7 Получение каждой апелляции подтверждается ее апеллянту не позднее одного рабочего дня со дня её получения (по почте, телефону или по электронной почте) с указанием предполагаемого срока рассмотрения апелляции, а также, обязательной фиксацией времени и способа такого подтверждения на оригинале апелляции.

4.8 Состав Комиссии определяется и утверждается согласно пункта 5.2.1 настоящей процедуры.

4.9 Предварительный анализ апелляции проводится с целью:

- определения обоснованности апелляции;
- установления причины появления апелляции;
- определения необходимых действий в отношении полученной апелляции.

При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или документу.

4.10 Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия объективного решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к апелляции, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

4.11 После поступления апелляции Председатель Комиссии должен обеспечить:

- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (при необходимости);
- надзор за деятельностью ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность при рассмотрении апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;

- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

5 Правила рассмотрения апелляций

5.1 Общий срок рассмотрения апелляции с момента ее регистрации составляет 10 рабочих дней.

5.2 Комиссия должна быть организована в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации апелляции.

5.3 Председатель Комиссии организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное предоставление необходимой информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

5.4 В состав Комиссии не могут быть включены работники, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

Сотрудники ОС, на действия которых поступила апелляция, отстраняются от участия в работе по данной заявке (договору) до принятия решения по апелляции с целью исключения возникновения конфликта интересов.

5.5 При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств по предмету спора.

5.6 В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами (экспертами-аудиторами) или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

5.7 В ходе заседания Комиссия рассматривает:

- полученную в ходе работы информацию, в том числе акты проверок системы качества ОС, как внутренние, так и проведенные Комиссией, или аккредитующим органом;
- соблюдение сотрудниками ОС и должностными лицами положений системы менеджмента качества ОС;
- возможность стороннего влияния на действия сотрудников в ОС.

5.8 Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания. Ответственность за составление протокола заседания несет секретарь Комиссии. Протокол заседания подписывается Председателем Комиссии и визируется всеми членами Комиссии и Менеджером по качеству ОС.

5.9 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

5.10 Апелляция может носить правомочный, а также, неправомочный характер, т.к. может быть подана на заведомо правомочные действия и результаты деятельности ОС.

5.10.1 В случае обоснованности апелляции членами комиссии разрабатывается план необходимых действий (корректирующие и предупреждающие действия), определяются конкретные сроки и ответственные за выполнение соответствующих действий. При этом

разработанные действия должны быть такими, чтобы устраниТЬ причину появления апелляции и исключить возможность повторного появления подобных апелляций.

5.10.2 В случае необоснованности апелляции подготавливается официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ОС применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение о подтверждении соответствия продукции.

6 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям

6.1 Решение оформляется в двух экземплярах Председателем Комиссии не позднее 10 рабочих дней со дня регистрации апелляции.

6.2 В результате рассмотрения Комиссией апелляции может быть принято решение об:

- удовлетворении апелляции полностью;
- удовлетворении апелляции частично;
- отказе в удовлетворении апелляции.

6.3 Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции, то он вправе подать апелляцию на действия ОС в вышестоящие и иные инстанции, такие как Росаккредитация и Арбитражный суд.

6.4 Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии, Менеджером по качеству ОС и Генеральным директором ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

5.6.5 Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции - срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у кого-либо из членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

7 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту

7.1 Один экземпляр решения по апелляции Менеджер по качеству ОС передает Делопроизводителю ОС ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

Делопроизводитель ОС регистрирует решение по апелляции в «Журнале учета исходящих документов» в порядке и в тот же день, что было оформлено и зарегистрировано решение по апелляции, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксацию факта отправки, передает его апеллянту (представителю апеллянта). Второй экземпляр решения по апелляции остаётся у Менеджера по качеству ОС, который вместе с материалами рассмотрения подшивается в соответствующую папку «Жалобы, обращения и апелляции в ОС».

Срок хранения данных материалов в течение двух лет с последующей передачей их в установленном порядке в архив, согласно правилам хранения рабочих документов.

7.2 Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражение от апеллянта, оно считается принятым.

7.3 Решение Комиссии по апелляциям для Руководителя ОС является обязательным.

7.4 В случае подтверждения информации, указанной в апелляции,

о несоответствии деятельности ОС установленным требованиям, ОС предпринимаются необходимые действия по устранению выявленных несоответствий и в случае необходимости разрабатываются и реализуются корректирующие действия по устранению причин из возникновения, о чем также письменно информируется апеллянт.

7.5 Информация о получении апелляции и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны высшего руководства. При проведении анализа СМК особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество работ ОС.

7.6 Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ОС проводятся: внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ (оказанных услуг) по оценке (подтверждению) соответствия продукции; анализ жалоб и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа; обучение работников ОС.

7.7 ОС должен принимать любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции.

8 Ответственность

8.1 Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, в том числе изложенной апеллянтом.

8.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников или текстами заключенных соглашений.

8.3 По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

8.4 Выявленные несоответствия в работе должны быть устранены в соответствии с положениями документов СМК, действующих в ОС.