

## **Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации ООО «ЭЦВС»**

1. В случае возникновения разногласий по вопросам оценки соответствия, руководитель ООО «ЭЦВС» должен принять все возможные меры для двустороннего (или многостороннего) разрешения разногласий на месте.

2. При получении жалобы или апелляции перед принятием ее к рассмотрению орган по сертификации подтверждает, что она относится к области деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность и если имеет, принимает ее к рассмотрению.

3. Все поступившие апелляции (претензии, жалобы, спорные вопросы) должны быть зарегистрированы и проанализированы для предотвращения повторного проявления. Сведения обо всех апелляциях (претензиях, жалобах, спорных вопросах), а также о предпринятых для их разрешения действиях и результатах этих действий должны быть занесены в журнал регистрации, форма которого приведена в приложении Е.

4. Для рассмотрения апелляции (жалобы) руководитель ООО «ЭЦВС» в течение двух дней со дня поступления, своим приказом назначает комиссию для выявления и устранения возможных несоответствий, принятия решения по данной апелляции, претензии, жалобе или спорному вопросу и устанавливает срок рассмотрения.

5. Комиссия должна создаваться из специалистов, способных лучше других выявить и оценить природу несоответствия и обладающих полезной для анализа проблемы информацией, а так же из числа лиц не участвовавших в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к жалобе (апелляции).

6. Для обеспечения отсутствия конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним, не может привлекаться к анализу или утверждению порядка удовлетворения жалобы (апелляции) в течении двух

лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

7. Комиссии должны быть представлены все документы и материалы, касающиеся области, на которой выявлены несоответствия. При необходимости комиссия может рассматривать любые другие материалы, которые она сочтет необходимыми для решения проблемы, и обратиться за консультацией к любому специалисту ООО «ЭЦВС».

8. Планируемые корректирующие и предупреждающие действия должны быть адекватны последствиям выявленных несоответствий и должны предупредить повторное появление несоответствий.

9. По возможности орган по сертификации официально извещает лицо подавшее жалобу или апелляцию, о результате и окончании процесса ее рассмотрения.

10. Контроль корректирующих действий представляет собой комплекс мероприятий по прослеживанию правильности выполнения корректирующих действий. Он включает в себя анализ технических и организационных аспектов, в том числе, стабильности и воспроизводимости рассматриваемых процессов.

11. Все обстоятельства, влияющие на качество, которые не удалось устранить или улучшить по плану корректирующих действий и которые снова могут вызвать несоответствие, сообщаются руководителю ООО «ЭЦВС» для решения им вопроса об их изменениях.

12. После выполнения корректирующих действий комиссия производит оценку имеющихся процедур на предмет выяснения необходимости внесения в них изменений.

13. Руководитель ООО «ЭЦВС» принимает решение о внесении изменений в процедуры сертификации.

14. Дальнейшие действия по внесению изменений производятся в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

15. Решение по рассмотрению апелляции, претензии, жалобы, спорного вопроса утверждает руководитель ООО «ЭЦВС».