

Орган по сертификации
автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального
образования «Техническая академия Росатома»
(ОС АНО ДПО «Техническая академия Росатома»)

Порядок рассмотрения апелляций, претензий и разногласий

(выписка из Руководства по качеству ОС. Часть 1. Основные положения № 268-0502-02/01)

При рассмотрении апелляций, претензий и разногласий, относящихся к сертификации продукции, поступающих от заявителей и других заинтересованных лиц, ОС руководствуется следующей процедурой:

1. Работа с апелляциями и претензиями представляет собой обратную связь с потребителем услуги ОС. Эта работа выявляет новые возможности повышения удовлетворённости потребителей и конкурентоспособности ОС.

2. Работа с апелляциями и претензиями позволяет ОС в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов предъявителя претензии и ОС.

3. Деятельность по подаче и принятию решений по апелляциям не носит дискриминационный характер по отношению к предъявителю претензии. ОС исключает любое предубеждение при взаимодействии с предъявляющим претензию.

4. В процессе работы с апелляциями и претензиями ОС соблюдает конфиденциальность.

5. ОС предусматривает рассмотрение апелляций и претензий по следующим вопросам:

- отказ в сертификации продукции, приостановление или отмена действия сертификата;
- нарушение персоналом ОС регламентированных процедур и правил работы, установленных в нормативных документах;
- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между ОС и заинтересованным сторонним лицом;
- претензии к держателю сертификата от потребителей и/или надзорных органов.

6. Апелляция заявителя должна содержать обоснование причин возражений в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

7. Апелляция направляется по почте в адрес ОС или на электронный адрес tar-cert@rosatomt.ru не позднее 30 дней со дня получения заявителем уведомления о решении, принятом ОС.

8. Рассмотрение и принятие решений по апелляциям, претензиям и разногласиям осуществляет комиссия, создаваемая специально для рассмотрения каждой официальной апелляции.

9. Гарантеей непредвзятости процесса рассмотрения апелляции в ОС является назначение председателем апелляционной комиссии проректора - директора департамента отраслевого обучения. Члены комиссии назначаются проректором - директором департамента отраслевого обучения для каждого случая рассмотрения.

10. ОС устанавливает следующий порядок рассмотрения апелляций, претензий и разногласий по работе ОС:

- после получения претензии регистрируется в электронном журнале учета документов дела «№ 268-0502-16/111 Журнал учета несоответствий и претензий» (Приложение № 15 РК ОС ч.2 «Управление документацией и записями»). Получение каждой претензии подтверждается предъявляющему претензию (по почте, телефону или электронной почте);

- документация по конкретной претензии сохраняется на бумажном и электронном носителе (Дело «№ 268-0502-12 «Претензии»).

- сроки рассмотрения апелляции/претензии составляют не более 30 дней со дня получения ОС апелляции/претензии;

- принятие Апелляционной комиссией решения;

- направление одного экземпляра решения подавшему апелляцию/претензию, второй экземпляр направляется в орган по аккредитации.

11. В случае поступления претензии на держателя сертификата от потребителей и/или надзорных органов, ОС в пятидневный срок уведомляет о ней держателя сертификата и принимает действия по ее рассмотрению. В этом случае процесс рассмотрения претензии включает:

- регистрацию поступившей претензии с уведомлением держателя сертификата и подателя о ее поступлении;

- проверку достоверности претензии, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от держателя сертификата по запросу ОС информации по предмету претензии;

- в случае принятия претензии требование от держателя сертификата разработки корректирующих действий;

- проведение анализа достаточности принятых корректирующих мероприятий;

- проверка свидетельств выполнения корректирующих мероприятий;

- принятие и утверждение первым проректором по основной деятельности окончательного решения по претензии, что является гарантией непредвзятости;

- официальное уведомление подателя претензии об окончании процесса рассмотрения претензии и принятого по ней решения не позднее пяти дней с момента его подписания;

- ОС при инспекционном контроле проводит проверку фактического выполнения корректирующих действий по претензии.

12. ОС может, в случае необходимости, принять решение о проведении внеочередной инспекционной проверки организации.

13. Если предъявляющий претензию согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.

В случае несогласия заказчика или держателя сертификата с решением апелляционной комиссии ОС стороны могут подать апелляцию в орган по аккредитации.

Если решение ОС не удовлетворяет сторону, обратившуюся с претензией, документация пересылаются в орган по аккредитации для рассмотрения по существу дела.

14. Материалы по апелляциям, претензиям и разногласиям, по их разрешению, хранятся в течение 5 лет.