

Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий в органе по сертификации АНО ДПО «Техническая академия Росатома»

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

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

2 Работа с апелляциями и жалобами позволяет ОС в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов предъявляющего претензию и ОС.

3 Деятельность по подаче и принятию решений по апелляциям не носит дискриминационный характер по отношению к предъявителю жалобы. ОС избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию.

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

5 ОС предусматривает рассмотрение апелляций и жалоб 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 третьей стороной и держателем сертификата;
- жалобы на держателя 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 должна быть подана не позднее месяца со дня получения заявителем уведомления о решении, принятом ОС.

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

9 Гарантией непредвзятости процесса рассмотрения апелляции в ОС является назначение председателем апелляционной комиссии проректора – директора ИГЯБФЗ. Члены комиссии назначаются проректором для каждого случая рассмотрения.

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

- после получения претензия регистрируется в электронном журнале. Получение каждой претензии подтверждается предъявляющему претензию (по почте, телефону или электронной почте) с указанием регистрационного номера апелляции;

- документация по конкретной претензии сохраняется на бумажном носителе в деле № 03-13 «Претензии» и в электронном виде в каталоге «03-13 Претензии».

- сроки рассмотрения апелляции/жалобы составляют не более 30 дней со дня получения органом по сертификации апелляции/жалобы.

- принятие Апелляционной комиссией решения;

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

11 В случае поступления жалобы 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 жалобы включает:

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

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

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

- проведение анализа достаточности принятых по жалобе корректирующих мероприятий;

- проверка свидетельств выполнения корректирующих мероприятий;

- принятие и утверждение окончательного решения по жалобе проректором Академии, что является гарантией непредвзятости;

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

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

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, жалобам и разногласиям, по их разрешению, хранятся в течение 5 лет.