

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

Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий

(выписка из Руководства по качеству ОС. Часть 1. Основные положения 03-03/001)

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 предъявителя претензии и ОС.

3. Деятельность по подаче и принятию решений по апелляциям не носит дискриминационный характер по отношению к предъявителю жалобы. ОС исключает любое предубеждение 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 ОС и заинтересованным лицом;

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 направляется по почте в адрес ОС или на электронный адрес cert@rosatomtech.ru не позднее 30 дней 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 Института. Члены комиссии назначаются проректором-директором Института для каждого случая рассмотрения;

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

после получения претензии 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 ОС 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-директором Института, 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 держателя сертификата.

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 заявителя 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 пересылается в орган по аккредитации для рассмотрения по существу дела.

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