

1 АПЕЛЛЯЦИИ, ЖАЛОБЫ И СПОРЫ

1.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.2 АПЕЛЛЯЦИИ

1.3 ЖАЛОБЫ

1.4 СПОРЫ

1. АПЕЛЛЯЦИИ, ЖАЛОБЫ И СПОРЫ.

1.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

К-МССМ принимает к рассмотрению аргументированные апелляции, жалобы и споры, как от сертифицированной организации, так и любой другой стороны, только в письменном виде, с указанием наименования организации и ее реквизитов. Апелляции, жалобы и споры рассматриваются, и принимается решение в течение одного месяца после официального их поступления.

К-МССМ подтверждает заявителю регистрацию в течение 5 рабочих дней, указывая какие шаги будут предприняты и каковы будут ожидаемые временные рамки для решения вопроса.

Принятые решения сообщаются заявителям зарегистрированной почтой.

1.2 АПЕЛЛЯЦИИ.

Апелляция может быть подана организацией, если она не согласна с принятым с К-МССМ решением по сертификации (отказ в сертификации, приостановление или аннулирование сертификации и т.д.).

Апелляции рассматриваются Комиссией по апелляции, в состав которой входит, как минимум, два независимых эксперта по каждой системе менеджмента и секретарь.

Председателем комиссии является независимый эксперт. Заседание проводится в присутствии апеллянта или его уполномоченного представителя.

К-МССМ дает официальное уведомление апеллянту о конце процесса по обращению с апелляцией. За обработку апелляции взимается административная плата.

1.3 ЖАЛОБЫ

К-МССМ различает два вида жалоб.

Первый – жалобы на деятельность К-МССМ.

К ним относятся:

- К-МССМ, его работа или процедуры;
- Сотрудники К-МССМ;
- Аудиторы, эксперты и члены комитетов;
- Процесс аудита;
- Неправильное использование аккредитационного логотипа;
- Неправильное употребление объема аккредитации.

Такие жалобы рассматривает менеджер по качеству.

Заключения по работе с указанными жалобами должно быть сообщено заявителю в течение 1 месяца.

Оформление жалобы относительно аудита или решения не должно откладывать решения по сертификации и также не должно приостанавливать выполнение самого решения.

Второй – жалобы на сертифицированные организации.

К-МССМ подтверждает получение жалобы в течение 5 рабочих дней.



Жалобу на сертифицированного клиента К-МССМ направляет в организацию, на которую подана жалоба и обращается к ней за разъяснением.

К-МССМ, в зависимости от сущности жалобы, проверяет результативность предпринятых организацией корректирующих действий при ближайшем надзорном аудите или во время экстренного надзора.

Если результативность корректирующих действий не вызывает сомнений, К-МССМ сообщает об этом заявителю и процедура работы с жалобой прекращается. В противном случае, К-МССМ начинает процедуру приостановления сертификации.

Жалоба обрабатывается менеджером по сертификации.

Пока правила конфиденциальности позволяют, заявитель должен информироваться о результатах исследования К-МССМ.

1.4 СПОРЫ.

Споры могут возникать между К-МССМ и сертифицируемой организацией, когда нет общей точки зрения по классификации типов несоответствий, оценке различных аспектов систем менеджмента и другим обстоятельствам.

При решении споров во время аудита всеми полномочиями со стороны К-МССМ обладает руководитель группы аудита.

При возникновении разногласий проблема решается на месте в рабочем порядке на встрече руководителя группы и полномочного представителя или высшего руководства со стороны заявителя.

Если в ходе встречи решение найти не удалось, то в протоколе заключительного совещания записывается позиция сертифицируемой организации, которая может отразить свое особое мнение. Дальнейшее рассмотрение неразрешенных спорных ситуаций осуществляется в К-МССМ в период не более чем 30 дней. Организации сообщается о решении в письменном виде, которая может инициировать апелляцию, если она не согласна с решением.