

## **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.**

ОС СМ 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.

ОС СМ 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 ОС СМ 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.

ОС СМ дает официальное уведомление апеллянту о конце процесса по обращению с апелляцией. За обработку апелляции взимается административная плата.

### **1.3 ЖАЛОБЫ**

ОС СМ различает два вида жалоб.

**Первый** – жалобы на деятельность ОС СМ.

К ним относятся:

- ОС СМ, его работа или процедуры;
- Сотрудники ОС СМ;
- 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.

ОС СМ подтверждает получение жалобы в течение 5 рабочих дней.

Жалобу на сертифицированного клиента ОС СМ направляет в организацию, на которую подана жалоба и обращается к ней за разъяснением.

ОС СМ, 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, ОС СМ сообщает об этом заявителю и процедура работы с жалобой прекращается. В противном случае, ОС СМ начинает процедуру приостановления сертификации.

Жалоба обрабатывается менеджером по сертификации.

Пока правила конфиденциальности позволяют, заявитель должен информироваться о результатах исследования ОС СМ.

#### **1.4 СПОРЫ.**

Споры могут возникать между ОС СМ 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 ОС СМ 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 ОС СМ в период не более чем 30 дней. Организации сообщается о решении в письменном виде, которая может инициировать апелляцию, если она не согласна с решением.