

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

В случае несогласия с условиями, процедурой или результатами сертификации, результатами инспекционного контроля и т.п. заявитель имеет право подать апелляцию.

Все поступающие от Заказчиков или третьих лиц претензии к качеству и полноте выполненных работ регистрируются и направляются директору ФБУ «Новосибирский ЦСМ» или лицу его замещающему.

Претензия с визой директора направляется Руководителю ОС, который регистрирует ее в ОС в Журнале регистрации апелляций и жалоб.

Комиссии по апелляциям ОС формируется руководителем ОС, проект приказа направляет на утверждение директора Центра, с целью рассмотрения конкретных апелляций заявителей к качеству проведения работ по сертификации (инспекционному контролю, ресертификации).

Комиссия по апелляциям ОС формируется по мере возникновения необходимости при получении от Заказчиков апелляций, жалоб, претензий.

ОС несет ответственность за все решения, принимаемые на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций. Руководство ОС должно обеспечивать, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, ранее не проводили аудиты у данного Заказчика и не принимали решения, связанные с сертификацией.

Ответственные исполнители обязаны проанализировать претензию, сделать вывод об ее обоснованности, разработать (при необходимости) корректирующие действия, совместно с руководителем ОС подготовить проект письменного ответа Заказчику.

Проект письменного ответа заказчику подписывается руководителем ОС и передается на рассмотрение директору. При согласованном решении письменный ответ Заказчику или третьему лицу по результатам рассмотрения претензии оформляется на фирменном бланке и подписывается директором. В случае несогласованного решения директора, письменный ответ с его визой передается на рассмотрение в Комитет по беспристрастности для принятия дальнейшего решения с целью исключения конфликта интересов, тем самым снижая риски принятия неоправданных решений.

По обоснованным претензиям в ОС разрабатываются и проводятся корректирующие действия. Проведенные корректирующие действия регистрируются в акте регистрации несоответствий и выполнения корректирующих действий.

Срок рассмотрения претензий организационного характера, связанных со сроками или стоимостью выполнения работ, не превышает десяти рабочих дней.

Претензии, касающиеся прав, обязанностей ОС, полноты и качества выполненных работ, рассматриваются в срок, не превышающий тридцати рабочих дней.

В случае поступления в ОС претензии, не касающейся его деятельности, претензия с визой руководителя ОС возвращается директору для дальнейшего рассмотрения.