

# **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ/АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ «ПРОМСТРОЙ-СЕРТИФИКАЦИЯ»**

## **1. Общие положения.**

1.1. ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация» применяет процедуру рассмотрения жалоб/апелляций, полученных от заказчиков, держателей сертификатов или других сторон (далее «предъявитель») в отношении сертификации и любых других взаимосвязанных видов деятельности.

1.2. ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация» при заключении договоров проводит ознакомление сторон с порядком рассмотрения жалоб/апелляций по следующим вопросам:

- отказ в сертификации системы менеджмента качества (СМК),
- приостановление или отмена действия сертификата и разрешения на использование знака соответствия;
- нарушение персоналом органа по сертификации регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных и внутренних документах;
- любые другие обращения, изложенные письменно и касающиеся процесса сертификации системы менеджмента качества и деятельности органа по сертификации.

1.3. При рассмотрении жалоб/апелляций соблюдаются требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы/апелляции и ее предмету.

1.4. Деятельность по рассмотрению жалоб/апелляций не носит какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю.

## **2. Порядок рассмотрения жалоб/апелляций**

2.1. ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация» регистрирует поступившие от предъявителей жалобу/апелляцию и направляет ему подтверждение о получении жалобы/апелляции по факсу либо электронной почте;

2.2. Первоначальное рассмотрение жалобы/апелляции проводит руководитель ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация» и принимает решение об ее обоснованности – относится ли она к деятельности по сертификации, за которую орган по сертификации несет ответственность. Если жалоба/апелляция не обоснована, руководитель ОС готовит и отправляет письмо-отказ предъявителю жалобы/апелляции.

2.3. Если жалоба имеет отношение сертифицированному заказчику, то ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация» в течение трех дней передает держателю сертификата относящуюся к нему жалобу/апелляцию.

2.4. Руководитель ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация» в трехдневный срок назначает одного из сотрудников (либо апелляционную комиссию), непосредственно не связанных с причинами жалобы/апелляции, ответственным за сбор и проверку информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы/апелляции и ее расследования;

- 2.5. Предъявитель имеет право также назначить своего сотрудника для сопровождения рассмотрения жалоб/апелляций и представить его руководителю ОС.
- 2.6. Ответственный сотрудник ОС в срок до 4-х недель со дня получения жалобы/апелляции осуществляет сбор информации и расследование жалобы/апелляции и готовит заключение по рассматриваемому вопросу. По истечении первых 2-х недель предъявителю может быть представлен краткий промежуточный отчет о ходе рассмотрения жалобы/апелляции по факсу либо электронной почте;
- 2.7. Руководитель ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация» на основании представленного заключения и материалов заявителя оформляет в 2-х экземплярах решение (письмо) по результатам рассмотрения жалобы/апелляции;
- 2.8. Один экземпляр решения (письма) направляется заявителю, подавшему жалобу/апелляцию;
- 2.9. В случае несогласия с решением ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация» заявитель может подать жалобу/апелляцию в Росаккредитацию.
- 2.10. ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация» согласовывает с заявителем жалобы/апелляции возможность разглашения предмета жалобы и сделанное по ней заключение.
- 2.11. По результатам рассмотрения жалоб/апелляций, в случае необходимости, ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация» осуществляются соответствующие коррекции и корректирующие действия и оценивается их результативность.
- 2.12. Контроль выполнения корректирующих действий осуществляет руководитель ОС «ПРОМСТРОЙ-Сертификация».
- 2.13. Материалы по жалобам/апелляциям и по их разрешению, а также материалы по корректирующим действиям и оценке их результативности хранятся в течение 3-х лет.