



Негосударственное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования

**«Научно - учебный центр
«Контроль и диагностика»
(«НУЦ «Контроль и диагностика»)
RTC «Testing and diagnostics»**

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

СЕРТИФИКАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

**ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ, РАССМОТРЕНИЯ
И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ
ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ**


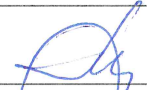

СККД (СП) О-004-2014

**КОНТРОЛЬНЫЙ
ЭКЗЕМПЛЯР
ПОДЛИННИКА**

Москва

СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения	3
2 Апелляции в отношении решений по сертификации	3
3 Жалобы	4
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	5
ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	6

Ответственность	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Разработал	Уполномоченный в области качества	Маковчук Н.С.		20.01.2014
Согласовал	Руководитель ОСП	Муллин А.В.		22.01.2014
Утвердил	Директор	Волкова Н.Н.		24.01.2014

«НУЦ «Контроль и диагностика»	ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ, РАССМОТРЕНИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	СККД (СП) О-004-2014
		Редакция 1, с 24.01.2014
		стр. 2 из 6

1 Область применения

Настоящий документ устанавливает порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам направленных в адрес Органа по сертификации «НУЦ «Контроль и диагностика» (далее ОСП).

2 Апелляции в отношении решений по сертификации

2.1 До истечения четырех недель заявитель, кандидат или сертифицированное лицо имеет право направить в ОСП запрос на пересмотр какого-либо решения, принятого ОСП - апелляцию.

2.2 ОСП ведет журнал регистрации всех поступающих апелляций, в котором указываются дата, общая суть, источник апелляции, меры, принятые для разрешения вопроса, а также результаты рассмотрения.

Рассмотрению подлежат только апелляции, переданные в ОСП в письменном виде.

2.3 Все поступающие апелляции должны быть переданы в Комиссию по апелляциям, которая формируется из членов Комитета по схеме сертификации его председателем.

При формировании Комиссии по апелляциям соблюдаются следующие требования:

- а) комиссия должна быть не менее чем из трех человек;
- б) входящие в состав комиссии специалисты должны быть компетентны в вопросах, по которым подана апелляция;
- в) входящие в состав комиссии специалисты не должны принимать участие в процессе сертификации подателя апелляции в течение двух последних лет, должны быть независимы от коммерческих и других интересов, а также не иметь родственных и/или служебных связей с подателями апелляций.

2.4 Если Комиссия по апелляциям определяет, что апелляция не обоснованы, податель апелляции должен быть уведомлен об этом в письменном виде.

Если Комиссия по апелляциям определяет, что апелляция обоснованы, то податель апелляции должен быть уведомлен об этом в письменном виде и должно быть проведено дальнейшее расследование с целью нахождения возможного решения.

2.5 Комиссия по апелляциям составляет письменный отчет с описанием принятых решений о мерах, которые должны быть приняты, с учетом результатов работы с предшествующими подобными апелляциями.

Комиссия по апелляциям может вынести резолюцию об изменении процедур или проведении соответствующих корректирующих мероприятий.

Резолюция Комиссии по апелляциям является обязательной для ОСП «НУЦ «Контроль и диагностика».

«НУЦ «Контроль и диагностика»	ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ, РАССМОТРЕНИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	СККД (СП) О-004-2014
		Редакция 1, с 24.01.2014
		стр. 3 из 6

2.6 Процесс подачи апелляций, рассмотрение и принятие решений по апелляциям организован таким образом, чтобы заинтересованные стороны могли убедиться в отсутствии дискриминационных действий в отношении подателя апелляции.

2.7 Если апелляция расследована, податель апелляции должен быть официально уведомлён о решении Комиссии по апелляции в письменном виде не позднее двух недель после подачи апелляции.

3 Жалобы

3.1 До истечения четырех недель физическое лицо или организация может выразить недовольство в форме жалобы по отношению к ОСП, относящееся к деятельности ОСП или сертифицированного лица.

3.2 ОСП ведет журнал регистрации всех поступающих жалоб, в котором указываются дата, общая суть, источник жалобы, меры, принятые для разрешения вопроса, а также результаты рассмотрения.

Рассмотрению подлежат только жалобы, переданные в ОСП в письменном виде.

3.3 ОСП, получивший жалобу, отвечает за сбор и проверку всей необходимой информации, относящейся к жалобе.

3.4 Все поступающие жалобы должны быть переданы на рассмотрение директору «НУЦ «Контроль и диагностика».

При необходимости директор формирует комиссию для рассмотрения жалобы, состоящую из персонала, не имеющего отношения к предмету жалобы.

3.5 Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба не связана с деятельностью по сертификации, за которую несет ответственность ОСП, или является необоснованной, податель жалобы должен быть уведомлен об этом в письменном виде.

Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба обоснована, то податель жалобы должен быть уведомлен об этом в письменном виде и должно быть проведено дальнейшее расследование с целью нахождения возможного решения.

3.6 По окончании расследования составляется отчёт, с указанием мер, которые должны быть приняты и в соответствующих случаях, необходимых поправок и мер по устранению недостатков.

3.7 Если жалоба расследована, податель жалобы должен быть официально уведомлён о решении не позднее двух недель после подачи жалобы.

«НУЦ «Контроль и диагностика»	ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ, РАССМОТРЕНИЯ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ	СККД (СП) О-004-2014
		Редакция 1, с 24.01.2014
		стр. 4 из 6

