

**А) Рассмотрение апелляций**

1. Апелляция – несогласие (опротестование) заказчиком аудита решения ОС по аудиту.
2. Процедура получения, оценки апелляции и принятия по ним решения является общедоступной для заинтересованных сторон.
3. В процессе рассмотрения апелляции участвуют менеджеры ОС (далее – менеджеры), включая Главных специалистов (п. А 10). При этом ни один из них не должен участвовать в соответствующем аудите и в выработке заключения по нему, в противном случае данное лицо отстраняется от рассмотрения апелляции.
4. ОС несет ответственность за все решения на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций.
5. Подача, расследование апелляций и принятие решения по ним не могут приводить к каким-либо дискриминирующим действиям, направленным против апеллирующей организации.
6. В ОС установлена следующая процедура получения, оценки и принятия решения по апелляциям:
7. При несогласии заказчика с мнением команды по аудиту представитель заказчика не подписывает отчет об отклонении/замечании и письменно уведомляет ОС о причинах разногласия.
8. Данное письмо регистрируется в журнале входящей корреспонденции и передается менеджерам по сертификации.
9. Заказчик письменно информируется о получении от него апелляции и о запланированных сроках принятия решения, а также о ходе рассмотрения апелляции. Если ранее заявленные сроки рассмотрения апелляции нарушаются, апеллирующую организацию письменно информируют о новых сроках рассмотрения апелляции.
10. Менеджеры по сертификации проводят анализ апелляции и принимают согласованное решение. Если согласованного решения достичь не удастся, к рассмотрению апелляции привлекается Главные специалисты, уполномоченные утверждать данную процедуру. В этом случае решение принимается Главным специалистом ОС.
11. Если решение принимается в пользу апеллирующей организации, то ОС информирует об этом заказчика официальным письмом и осуществляет разработку и реализацию коррекции и корректирующих действий в соответствии с соответствующей в ОС процедурой.
12. Если решение принимается не в пользу апеллирующей организации, то ОС информирует об этом заказчика официальным письмом.
13. ОС письменно подтверждает поступление апелляции и предоставляет апеллирующей организации отчеты о ходе рассмотрения апелляции и его результатах.
14. Сообщаемое решение апеллирующей организации принимают или анализируют и утверждают лица ранее не имевшие отношения к предмету апелляции.
15. ОС официально извещает апеллирующую организацию об окончании процесса рассмотрения апелляции.
16. Заявитель имеет право подать апелляцию в Орган по аккредитации.

**Б) Рассмотрение Жалоб/Претензий**

1. Жалоба – претензия к сертифицированной организации со стороны заинтересованных сторон.
2. Процедура обращения с жалобами является общедоступной для заинтересованных сторон.
3. При получении жалобы РОС должен определить, имеет ли жалоба отношение к сертификационной деятельности, за которую несет ответственность ОС. Если это так, то жалоба должна быть рассмотрена ОС. Если жалоба относится к сертифицированному заказчику, то при ее рассмотрении принимается во внимание результативность сертифицированной системы менеджмента заказчика.
4. Если жалоба поступает на сертифицированного клиента, ОС обязан переслать текст жалобы этому клиенту не позднее одного месяца после получения.
5. В ОС установлена следующая процедура получения и оценки жалоб, а также принятия решения по жалобам:
6. ОС принимает только документально оформленные жалобы.
7. Поступившая в ОС жалоба регистрируется и передается РОС.
8. РОС и менеджеры отдела сертификации совместно проводят анализ обоснованности жалобы.
9. В случае признания жалобы обоснованной, ОС осуществляет разработку и реализацию коррекции и корректирующих действий в соответствии с действующей процедурой ОС.
10. Информация, касающаяся процесса рассмотрения и анализа жалобы, является конфиденциальной в части истца и предмета жалобы
11. ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.
12. Во всех случаях, когда это можно сделать, ОС письменно подтверждает получение жалобы и предоставляет подателю жалобы отчеты о ходе рассмотрения жалобы и его результатах.
13. Решение по жалобе принимается лицами, не имеющими в прошлом отношения к предмету жалобы, в противном случае данное лицо отстраняется от принятия решения.
14. Во всех случаях, когда это возможно, ОС официально извещает подателя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы.
15. ОС совместно с сертифицированным заказчиком и подателем жалобы должны принять решение, станут ли предмет жалобы и принятие по ней решения общедоступны и в какой степени. Данное решение оформляется документально посредством официальной переписки.