

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «БелТехЭкспертиза»

И.В. Дылюк



Процедура по обращению с апелляциями органа по сертификации систем менеджмента ООО «БелТехЭкспертиза»

Ответственность за рассмотрение апелляций возложена на Комитет по обеспечению беспристрастности (далее – КБ). При рассмотрении апелляции орган по сертификации (далее – ОС) гарантирует, что персонал, вовлеченный в рассматриваемую апелляцию (в том числе персонал проводивший аудит и(или) принимающий решение по сертификации) не будет принимать решение в отношении рассматриваемой апелляции.

Порядок обращения с апелляциями (подача, рассмотрение, принятие решения по ним) исключает дискриминирующие действия в отношении лиц, подавших апелляцию.

Апелляции на решения ОС систем менеджмента подаются в письменном виде не позднее месяца после получения уведомления о принятом решении. Апелляции, поданные позже – не подлежат рассмотрению. Подача апелляции не приостанавливает действия принятого решения.

Апелляция подлежит рассмотрению при условии, если она имеет статус официально оформленного документа (например, письмо). Апелляция регистрируется в Журнале регистрации жалоб и апелляций ОС.

Поступившая в ОС апелляция анализируется руководителем органа по сертификации на предмет ее обоснованности. В случае принятия апелляции к рассмотрению, ОС направляет в адрес заявителя информационное письмо о том, что апелляция принимается к рассмотрению и решение будет направлено дополнительно после рассмотрения. Если апелляция не обоснована, готовится письменный ответ заявителю в минимально возможные сроки (не более 5-дневного срока).

ОС несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки обоснованности апелляции.

По результатам анализа апелляций руководитель ОС в экстренном порядке организывает заседание КБ.

Для анализа представленной апелляции КБ, при необходимости, может запросить у заявителя дополнительную информацию.

Результаты работы КБ по рассмотрению апелляции оформляются протоколом заседания КБ, в котором установлено несоответствие, повлекшее апелляцию, информация о виновных лицах, причинах возникновения несоответствия, устанавливаются мероприятия и сроки по устранению этих несоответствий, определяются меры взыскания с виновных лиц (при необходимости).

Контроль исполнения разработанных корректирующих мероприятий осуществляет лично руководитель ОС. После реализации корректирующих мероприятий ОС уведомляет Заказчика о принятых мерах (при необходимости).

Если Заказчик удовлетворен, апелляция снимается или считается удовлетворенной. В зависимости от характера апелляции и степени ответственности, в ОС может быть проведена внеплановая проверка функционирования системы менеджмента.