

### **Рассмотрение апелляций**

Апелляция – несогласие (опротестование) заказчиком аудита решения команды по аудиту.

1. Процедура получения, оценки апелляции и принятия по ним решения является общедоступной для заинтересованных сторон.
2. В процессе рассмотрения апелляции участвуют менеджеры отдела сертификации ООО «Sert Management» (далее – менеджеры). При этом ни один из них ни должен участвовать в соответствующем аудите и в выработке заключения по нему, в противном случае данное лицо отстраняется от рассмотрения апелляции и к рассмотрению апелляции привлекается сотрудник Органа по сертификации TÜV Thüringen (далее – ОС), уполномоченный утверждать данную процедуру.
3. Подача, расследование апелляций и принятие решения по ним не могут приводить к каким-либо дискриминирующим действиям, направленным против апеллирующей организации.
4. В компании установлена следующая процедура получения, оценки и принятия решения по апелляциям:
  - 4.1. При несогласии заказчика с мнением команды по аудиту представитель заказчика не подписывает отчет об отклонении/замечании и письменно уведомляет компанию о причинах разногласия.
  - 4.2. Данное письмо регистрируется в журнале входящей корреспонденции и передается менеджером.
  - 4.3. 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.
  - 4.4. Менеджеры проводят анализ апелляции и принимают согласованное решение. Если согласованного решения достичь не удастся, к рассмотрению апелляции привлекается сотрудник ОС, уполномоченный утверждать данную процедуру. В этом случае решение принимается сотрудником ОС.
  - 4.5. Если решение принимается в пользу апеллирующей организации, то компания информирует об этом заказчика официальным письмом и осуществляет разработку и реализацию коррекции и корректирующих действий в соответствии с соответствующей процедурой.
  - 4.6. Если решение принимается не в пользу апеллирующей организации, то компания информирует об этом заказчика официальным письмом.

### **Рассмотрение жалоб**

Жалоба – претензия к сертифицированной организации со стороны заинтересованных сторон.

1. Процедура обращения с жалобами является общедоступной для заинтересованных сторон.
2. При получении жалобы менеджер должен определить, имеет ли жалоба отношение к сертификационной деятельности, за которую несет ответственность компания. Если это так, то жалоба должна быть рассмотрена компанией. Если жалоба относится к сертифицированному заказчику, то при ее рассмотрении принимается во внимание результативность сертифицированной системы менеджмента заказчика.
3. Если жалоба поступает на сертифицированного клиента, компания обязана переслать текст жалобы этому клиенту.
4. В компании установлена следующая процедура получения и оценки жалоб, а также принятия решения по жалобам:
  - 4.1. Компания принимает только документально оформленные жалобы.
  - 4.2. Поступившая в компанию жалоба регистрируется в журнале входящей корреспонденции и передается Директору и менеджерам.
  - 4.3. Директор и менеджеры совместно проводят анализ обоснованности жалобы.
  - 4.4. При необходимости, жалоба с выводами компании направляется в ОС, который принимает решение о ее обоснованности.
  - 4.5. В случае признания жалобы обоснованной, компания (при необходимости совместно с ОС) осуществляет разработку и реализацию коррекции и корректирующих действий в соответствии с соответствующей процедурой.
5. Компания несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.
6. Во всех случаях, когда это можно сделать, компания письменно подтверждает получение жалобы и предоставляет подателю жалобы отчеты о ходе рассмотрения жалобы и его результатах.
7. Решение по жалобе принимается лицами, не имеющими в прошлом отношения к предмету жалобы, в противном случае данное лицо отстраняется от принятия решения.
8. Во всех случаях, когда это возможно, компания официально извещает подателя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы.
9. Компания должна совместно с сертифицированным заказчиком и подателем жалобы принять решение, станут ли предмет жалобы и принятие по ней решения общедоступны и в какой степени. Данное решение оформляется документально посредством официальной переписки.