

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

Орган по сертификации имеет документированный процесс приема, оценивания и принятия решений в отношении жалоб и апелляций, регистрирует и прослеживает меры по их удовлетворению.

При получении жалобы или апелляции производится подтверждение, имеет ли она отношение к деятельности органа по сертификации, за которую он несёт ответственность, и если имеет, то принимает её к рассмотрению.

Орган по сертификации подтверждает получение официальной жалобы или апелляции.

Орган по сертификации несёт ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации для принятия правомерного решения.

Решение об удовлетворении жалобы или апелляции принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней.

Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал, который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним, не используется органом по сертификации для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

Если это возможно, то орган по сертификации официально извещает лицо, подающее жалобу или апелляцию, о результате и окончании процесса её рассмотрения.

Орган по сертификации принимает любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции.