

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ НА РЕШЕНИЯ ПО СЕРТИФИКАЦИИ СВАРЩИКОВ.

Политика Органа со сертификации в области получения, рассмотрения и принятия решения по полученным апелляциям:

Персонал обязуется следовать Политике и процедуре Органа со сертификации в области подачи, регистрации, рассмотрения и принятия решения по полученным апелляциям.

Орган со сертификации принимает и регистрирует апелляции от всех клиентов.

При приёме, расследовании и принятии решения по апелляциям, Орган со сертификации не допускает неравного отношения к подателям апелляций.

Орган со сертификации несёт ответственность за все решения, принятые на всех стадиях процесса обращения с апелляциям.

Орган со сертификации рассматривает апелляции конструктивно, беспристрастно и своевременно.

Орган со сертификации своевременно сообщает решение в отношении полученных апелляций. В ответах на апелляции Орган со сертификации чётко указывает своё решение о принятии и непринятии апелляции для удовлетворения.

По результатам анализа полученных апелляций, Орган со сертификации планирует и выполняет действия по улучшению процесса сертификации персонала.

Процедура Органа со сертификации в области подачи, регистрации, рассмотрения и принятия решения по полученным апелляциям:

Апелляции принимаются от клиентов:

- в письменном виде на почтовый адрес Органа со сертификации.
- в письменном виде в ящик (находится при входе в главный офис Органа со сертификации) для сбора претензий и апелляций.
- в электронном виде на электронный адрес Органа со сертификации (в этом случае апелляция должна быть подписана дигитально или приложена сканированная копия апелляции).

Апелляция оформляется в свободной форме, и должна содержать, как минимум, следующую информацию:

а)название организации (если апелляцию подаёт организация)

б)фамилия, имя лица, подавшего апелляцию

в)дата подачи апелляции

г)ссылка на решение по сертификации

д)описание апелляции

е)контактные данные лица, подавшего апелляцию

ж)подпись лица, подавшего апелляцию

з)данные контактного лица (при необходимости)

Орган со сертификации в письменном виде или по электронной почте в течении 1-го рабочего дня после получения апелляции информирует подателя апелляции о получении апелляции и об её регистрации.

В случае, если апелляция не имеет отношения к решению по сертификации, принятым Органом со сертификации, инженер по качеству в письменном виде или по электронной почте в течении 3-х рабочих дней после получения апелляции информирует об этом подателя апелляции (далее по тексту- «апеллянт»).

В случае, если апелляция имеет отношения к решению по сертификации, принятым Органом со сертификации, инженер по качеству в письменном виде или по электронной

почте в течении 3-х рабочих дней после получения апелляции информирует апелланта о начале расследования апелляции.

Орган со сертификации передаёт апеллantu в письменном виде или по электронной почте информацию о ходе расследования апелляции.

Окончательное решение Органа со сертификации по принятию (правомочности) или отклонению (отказ в удовлетворении) апелляции и последующие действия по принятой апелляции, направляется апеллantu в письменном виде или по электронной почте в срок не более 1 месяца со дня получения апелляции.