

Правила рассмотрения жалоб и апелляций.

Для рассмотрения спорных вопросов по апелляциям создается Комиссия по апелляциям. Комиссия по апелляциям создается приказом начальника Академии ГПС МЧС России и осуществляет свою деятельность в соответствии «Положением о Комиссии по апелляциям «Органа по сертификации Академия ГПС МЧС России». В данном документе изложены официальные правила по назначению, кругу полномочий и функционированию Комиссии, а также документирован процесс получения апелляций, оценки и принятия решений, связанных с ними.

Основными функциями Комиссии являются:

- получение, рассмотрение с целью признания обоснованности, исследование апелляций заявителей по вопросам неправомерных по отношению к установленным общим правилам и процедурам действий ОС и при проведении работ по подтверждению соответствия;
- выработка проектов решений по апелляциям, представление на утверждение руководителю ОС и направление их сторонам, участвующим в споре;
- обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий во избежание повторного возникновения ситуаций, приведших к апелляции.

При получении апелляции следует подтвердить, имеет ли она отношение к деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность, и если имеет, принять её к рассмотрению.

Орган по сертификации подтверждает получение официальной жалобы или апелляции.

Органу по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

Решение об удовлетворении жалобы или апелляции принимаются, анализироваться и утверждаться лицами не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней.

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

Насколько возможно, орган по сертификации официально извещает лицо, подающее жалобу или апелляцию, о результате и окончании процесса ее рассмотрения.

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