

	П р о ц е д у р а		NL 06
	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ		Страница 1 из 1
			Изменения 02
Разработал: Ivan Korsak		Утвердил: Sergei Boaga	
Дата: 28.04.2025.		Дата: 28.04.2025.	

1. Цель

Настоящее положение устанавливает правила подачи, регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и апелляции в органе по сертификации EUROSERT OÜ, обеспечивая прозрачность, беспристрастность и эффективность обработки таких обращений.

2. Область применения

Процедура применяется ко всем жалобам и апелляциям, касающимся деятельности EUROSERT OÜ в сфере сертификации, включая:

- действия персонала;
- процедуры оценки;
- решения о сертификации;
- отношения с клиентами и третьими сторонами.

3. Определения

- Жалоба — выражение недовольства, отличное от апелляции, по поводу действий или бездействия органа по сертификации.
- Апелляция — просьба пересмотреть решение, принятое EUROSERT OÜ в отношении конкретного клиента (например, отказ, приостановление или аннулирование сертификата).

4. Подача жалоб и апелляций

Жалобу или апелляцию может подать любое заинтересованное лицо (физическое или юридическое).

Обращения подаются в письменной форме (электронно или на бумаге) и направляются в офис EUROSERT OÜ или по электронной почте.

Устные жалобы могут быть зафиксированы письменно при согласии заявителя.

5. Регистрация и подтверждение получения

Все обращения регистрируются в REG 21 – Журнал жалоб и апелляций менеджером по качеству.

В течение трёх рабочих дней после получения жалобы или апелляции, заявителю направляется подтверждение о получении, содержащее информацию о дальнейших этапах рассмотрения.

6. Независимость и беспристрастность

Жалоба или апелляция рассматривается независимым лицом, не принимавшим участия в сертификационных решениях или ситуациях, связанных с предметом обращения.

При необходимости создаётся временная независимая группа/комиссия.

7. Рассмотрение и принятие решения

Директор или уполномоченное лицо организует рассмотрение жалобы/апелляции в течение 20 рабочих дней.

При необходимости запрашивается дополнительная информация от сторон.

			NL 06
	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ		стр PAGE 2 из
			Изменения 02

Окончательное решение принимается в течение 30 календарных дней с момента регистрации обращения. Если требуется больше времени, об этом уведомляется заявитель.

8. Информирование заявителя

По завершении рассмотрения жалобы/апелляции заявителю предоставляется официальный ответ с объяснением принятого решения и, при необходимости, предпринятых действий.

9. Корректирующие действия

При подтверждении обоснованности жалобы рассматривается необходимость внедрения корректирующих или предупреждающих мер в соответствии с KRG 07 Корректирующие и предупреждающие действия. Все действия документируются.

10. Споры

В случае несогласия с результатом рассмотрения заявитель имеет право подать повторную жалобу в Комитет беспристрастности EUROSERT OÜ, который рассматривает её в независимом порядке.

Споры между EUROSERT OÜ и клиентом разрешаются в соответствии с законодательством Эстонской Республики.

11. Конфиденциальность

Все обращения и связанные с ними материалы рассматриваются строго конфиденциально, с соблюдением требований законодательства о защите данных.

12. Анализ и улучшение

Менеджер по качеству ежегодно анализирует жалобы и апелляции для выявления тенденций, улучшения процессов и повышения удовлетворённости клиентов.