

## Рассмотрение жалоб

Жалобы заявителей в обязательном порядке доводятся до сведения руководства органов по сертификации (ОС).

При получении жалобы ОС убеждается, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС несет ответственность, и если это так, то рассматривает жалобу.

ОС в установленный срок передает сертифицированному заявителю относящуюся к нему жалобу.

ОС документирует процесс получения, оценки и принятия решений, связанных с жалобами. К данному процессу применяются требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

Процесс рассмотрения жалоб включает в себя, по крайней мере, следующие элементы и методы:

а) схему процесса получения, признания обоснованности, расследования жалобы, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты;

б) сопровождение и регистрацию жалоб, включая действия, предпринимаемые для их удовлетворения;

в) обеспечение, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

Руководство по управлению жалобами приведено в ИСО 10002.

При получении жалобы ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

Всякий раз при возможности ОС подтверждает получение жалобы и предоставляет ее предъявителю отчеты о ходе рассмотрения жалобы и сообщает о результатах.

Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы, принимается или анализируется и подтверждается лицом (лицами), не имевшим(и) отношения к предмету жалобы.

Всякий раз при возможности ОС официально уведомляет предъявителя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения.

Если цель не достигнута, то жалобы рассматриваются на заседании Апелляционной комиссии ОС.

ОС, совместно с заявителем и предъявителем жалобы, определяет, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.