



Товарищество с ограниченной ответственностью  
«Международный центр сертификации «ICert»  
Орган по подтверждению соответствия персонала  
«Международный центр сертификации «ICert»

Система менеджмента ОПС ОП  
Положение  
О рассмотрении жалоб и апелляций и  
порядке деятельности комиссии по  
апелляциям и жалобам  
П СМ 02-04

## Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

Апелляция/жалоба подается на имя руководителя ОПС ОП в произвольной письменной форме, подписывается заявителем и направляется в адрес ОПС ОП по почте или электронным сообщением.

Апелляция/жалоба должна содержать:

- сведения о заявителе, подавшем апелляцию или жалобу;
- наименование и адрес (для юридических лиц);
- фамилию, имя, отчество, индивидуальный идентификационный номер, почтовый адрес;
- требования заявителя и основания для апелляции / жалобы;
- подтверждающие документы/материалы (при их наличии).

Жалоба/апелляция может быть подана на адрес ОПС ОП через почтовое направление, электронное сообщение в письменном виде.

Апелляция/жалоба регистрируется в ОПС ОП в электронном формате (см. Ф. 02-04-1).

Руководитель ОПС ОП при получении жалобы/апелляции анализирует содержание жалобы/апелляции на предмет того, относится ли жалоба/апелляция к деятельности по сертификации, за которую ОПС ОП несет ответственность. Руководитель ОПС ОП создает Комиссию для рассмотрения полученной жалобы/апелляции.

Получение жалобы/апелляции подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте).

### 6.1.2 Правила рассмотрения жалоб и апелляций

Руководитель ОПС ОП передает на рассмотрение Комиссии жалобу/апелляцию и все материалы, связанные с ней.

Жалоба/апелляция рассматривается Комиссией и проводится анализ по возникшей ситуации.

Состав документов, прилагаемых к жалобе/апелляции, определяется заявителем, в зависимости от существования спорной ситуации.

ОПС ОП может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе/апелляции (экспертиз и т.п.), ОПС ОП официально информирует об этом заявителя.

Решение по жалобе/апелляции должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении – срок и способ ее удовлетворения;



Товарищество с ограниченной ответственностью  
«Международный центр сертификации «ICert»  
Орган по подтверждению соответствия персонала  
«Международный центр сертификации «ICert»

Система менеджмента ОПС ОП  
Положение  
О рассмотрении жалоб и апелляций и  
порядке деятельности комиссии по  
апелляциям и жалобам  
П СМ 02-04

- при полном или частичном отказе в удовлетворении – причины отказа со ссылкой на соответствующие акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

В случае принятия по жалобе/апелляции положительного решения в пользу заявителя ОПС ОП обязан устранить допущенное нарушение.

Оригинал ответа должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее пятнадцати рабочих дней после даты регистрации жалобы/апелляции, копия ответа хранится в ОПС ОП.

ОПС ОП после рассмотрения жалобы/апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОПС ОП остаются копии.

После установления причин, приведших к жалобам или апелляциям, ОПС ОП (при необходимости) осуществляют работы по установлению корректирующих и предупреждающих мер, направленных на устранение и предупреждение повторения обнаруженных недостатков в работе.

При несогласии с принятым решением заявитель имеет право обжаловать его в вышестоящие инстанции.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб/апелляций в ОПС ОП (в случае необходимости) проводятся: анализ жалоб и апелляций, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки документов; аудиты; обучение персонала; меры по совершенствованию системы менеджмента по результатам анализа.