

Уважаемые Клиенты!

Обращаем внимание, что Вы можете подать апелляцию на решение Центра Сертификации «Ростех-сертификат» (далее – ЦС) или жалобу одним из следующих способов:

1. В сканированном виде по электронной почте rostecsert@rt-techpriemka.ru или через форму обратной связи на сайте ЦС.
2. В бумажном виде по адресу:
123557, Москва, Электрический переулок, д.1, стр. 12.

Также подать жалобу заявитель может в устной форме по телефону.

Правила приема и рассмотрения апелляций:

1. Функции по рассмотрению апелляций выполняет независимый орган – Комиссия по апелляциям. К процессу рассмотрения и принятия решений по апелляциям привлекаются лица, не участвовавшие в соответствующих аудитах сертифицированного заказчика и не принимавшие по ним решения о сертификации.

2. Процессы подачи, рассмотрения и принятия решения по апелляциям исключают дискриминационный характер по отношению к подателю апелляции.

3. Заявитель вправе направить апелляцию на соответствующее решение ЦС в случаях:

- несогласия с решениями ЦС, связанными с оценкой / подтверждением соответствия;
- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе;
- несогласие с решениями ЦС по жалобе.

Апелляция оформляется на имя руководителя ЦС в письменной форме за подписью уполномоченного лица организации-апеллянта и должна:

- содержать изложение предмета апелляции;
- описывать, имевшие на момент подачи апелляции решения и иные результаты контактов, имевших место между сторонами;
- включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана апелляция и список, перечисляющий такие доказательства и документы;
- включать приложение доказательств полномочий уполномоченного лица.

4. Процесс рассмотрения апелляций включает в себя:

- получение и регистрация апелляции;
- признание обоснованности апелляции;
- информирование подателя апелляции о приеме апелляции в работу;
- назначение лиц, ответственных за рассмотрение апелляции;
- сбор и проверка всей информации, исследование апелляции;
- принятие и оформление решения по апелляции,
- информирование подателя апелляции о результатах ее рассмотрения;
- разработка ответных действий с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;
- выполнение соответствующих коррекций и корректирующих действий.

ЦС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для обоснованности поданной апелляции, и за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций.

Правила приема и рассмотрения жалоб:

1. Заявителем жалобы может быть любое физическое лицо, организация, или ее законный представитель, имеющие отношения к предмету жалобы.

2. Процессы подачи, рассмотрения и принятия решения по жалобам не носят дискриминационный характер к заявителям и обеспечивают соблюдение конфиденциальности полученной информации в отношении заявителя и предмета жалобы.

3. Срок рассмотрения жалоб и принятия решения по ним не должен превышать 1 месяца от даты получения и регистрации жалобы.

4. ЦС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб.

5. К процессу рассмотрения жалоб привлекаются лица, не участвовавшие в соответствующих аудитах заказчика и не принимавшие по ним решения о сертификации.

6. В случае несогласия с решением по жалобе заявитель жалобы может обратиться в Комиссию по апелляциям.

7. В процессе подачи жалобы заявитель должен отразить в заявке:

- четкое описание предмета жалобы;
- потенциальные стороны-участники конфликта;
- объективные свидетельства, связанные с данным запросом (если применимо), подтверждающие каждый аспект или элемент жалобы;
- участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в ЦС;
- предлагается решение (в случае необходимости);
- наименование, контактная информация инициатора или лица, подающего жалобу;
- необходимость соблюдения анонимности об инициаторе жалобы в отношении клиента, которого касается эта жалоба.

5. С целью проведения расследования по жалобе руководитель ЦС формирует рабочую группу, которая может включать в себя менеджера по качеству, заместителя руководителя ЦС, сотрудников ЦС, компетентных в отношении предмета жалобы. С целью обеспечения беспристрастности расследования жалоб, данные сотрудники не должны иметь отношения к предмету жалобы и потенциальных конфликтов интересов. Задачами рабочей группы являются в течение 10 рабочих дней от дня формирования рабочей группы:

- сбор и проверка всей информации, имеющей отношение к предмету жалобы;
- исследование жалобы в части деятельности ЦС;
- запрос информации по предмету жалобы у заказчика;
- принятие и оформление решения по жалобе;
- разработка действий для удовлетворения жалобы;
- определение и проведение соответствующих корректировок и корректирующих действий;

- информирование заявителя о результатах рассмотрения жалобы и направление письменного ответа на жалобу.

Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, менеджер по качеству в течение 1 рабочего дня после первичного рассмотрения жалобы направляет ее заказчику. Информация о заявителе жалобы может раскрываться заказчику только с его согласия. При получении жалобы, касающейся деятельности сертифицированного заказчика, ЦС оставляет за собой право провести внеочередную проверку результативности сертифицированной СМ заказчика.

ЦС совместно с сертифицированным заказчиком и заявителем жалобы определяет необходимость и степень разглашения предмета жалобы и сделанного по ней заключения, а так же отвечает за соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы, изложенной заявителем.