

## Порядок обращения с претензиями в отношении деятельности Органа по сертификации сварщиков или сотрудника Органа по сертификации сварщиков

Все клиенты и другие заинтересованные стороны имеют право подать претензию в отношении деятельности Органа по сертификации или сотрудника Органа по сертификации.

Жалобы рассматриваются Органом по сертификации честно и беспристрастно.

Процедура обращения с претензиями находится в открытом доступе на сайте Органа по сертификации.

Политика и процедура Органа по сертификации в области получения, рассмотрения и принятия решения по полученным претензиям:

Персонал обязуется следовать Политике и процедуре Органа по сертификации в области подачи, регистрации, рассмотрения и принятия решения по полученным претензиям.

Орган по сертификации принимает и регистрирует претензии от всех клиентов и других заинтересованных сторон.

Орган по сертификации рассматривает претензии конструктивно, беспристрастно и своевременно.

Орган по сертификации своевременно сообщает решение в отношении полученных претензий. В ответах на претензии Орган по сертификации чётко указывает своё решение о принятии и непринятии претензии для удовлетворения.

По результатам анализа полученных претензий, Орган по сертификации планирует и выполняет действия по улучшению процесса сертификации персонала.

Процедура Органа по сертификации в области подачи, регистрации, рассмотрения и принятия решения по полученным претензиям:

Претензии принимаются от клиентов и других заинтересованных сторон:

- в письменном виде на почтовый адрес Органа по сертификации
- в письменном виде в ящик (находится при входе в главный офис Органа по сертификации) для сбора претензий и апелляций.
- в электронном виде на электронный адрес Органа по сертификации (в этом случае претензия должна быть подписана дигитально или приложена сканированная копия претензии).

Претензия оформляется в свободной форме, и должна содержать, как минимум, следующую информацию:

- а)название организации (если претензию подаёт организация)
- б)фамилия, имя лица, подавшего претензию
- в)дата подачи претензии
- г)ссылка на сертификацию (если претензия подана в отношении сертификации)
- д)описание претензии
- е)контактные данные лица, подавшего претензию
- ж)подпись лица, подавшего претензию
- з)данные контактного лица (при необходимости)

Орган по сертификации в письменном виде или по электронной почте в течении 1-го рабочего дня после получения претензии информирует подателя претензии о получении претензии и об её регистрации.

В случае, если претензия не имеет отношения к деятельности Органа по сертификации, персонала Органа по сертификации, сертифицированным лицам, Орган по сертификации в письменном виде или по электронной почте в течении 3-х рабочих дней после получения претензии информирует об этом организацию или лицо, подавшее претензию (далее по тексту- «податель претензии»).

В случае, если претензия имеет отношения к деятельности Органа со сертификации, персонала Органа со сертификации, сертифицированным лицам, Орган со сертификации в письменном виде или по электронной почте в течении 3-х рабочих дней после получения претензии информирует подателя претензии о начале расследования претензии.

Орган со сертификации передаёт подателю претензии в письменном виде или по электронной почте информацию о ходе расследования претензии.

Окончательное решение по принятию ( правомочности) или отклонению (отказ в удовлетворении) претензии и последующие действия по принятой претензии, направляется подателю претензии в письменном виде или по электронной почте в срок не более 1 месяца со дня получения претензии.

Решение должно содержать:

- информацию о завершении процесса расследования претензии.
- при принятии ( правомочности) претензии: срок, место и способ удовлетворения претензии.
- при отклонении (отказ в удовлетворении) претензии: причины отказа, с ссылкой на соответствующие документы (стандарты, договора и т.д.) и с приложением доказательств, подтверждающих правомочность отказа в удовлетворении претензии.