

Процесс по работе с запросами по информации, жалобами и обращениями

Действия ОПС СМ ТОО «РНПЦ «Система» по процедуре приостановления, отмены или сокращения области сертификации осуществляется в соответствии с принятой «Политикой о приостановлении, отмене действия сертификата и сокращения области сертификации ОПС СМ» в порядке, согласно СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015.

Орган по сертификации систем менеджмента ТОО «РНПЦ «Система» заявляет о своем праве, в случае установления фактов, приведенных ниже, производить действия по приостановлению, отмене действия сертификата соответствия и сокращения области сертификации заказчика.

Действие сертификата приостанавливается если:

- 1) при инспекционном аудите обнаружены значительные несоответствия или 10 и более малозначительные несоответствия;
- 2) срок выполнения корректирующих действий по устранению несоответствий, обнаруженных при инспекционном аудите превышает более 1 месяца.
- 3) заказчик отказывается в проведении инспекционного аудита или препятствует проведению инспекционного аудита;
- 4) заказчик добровольно принял решение о приостановлении действия сертификата;
- 5) прекращена деятельность заказчика (объединение, выделение, изменение формы собственности и др.)

После приостановления действия сертификата, сертификат на систему менеджмента заказчика становится временно недействительным. Период приостановления действия сертификата не должен превышать 6 месяцев.

Действие сертификата отменяется если:

- 1) заказчик отказывается в проведении инспекционного аудита или препятствует проведению инспекционного аудита;
 - 2) обнаружены при инспекционном аудите значительные несоответствия или 10 и более малозначительные несоответствия;
 - 3) заказчик добровольно принял решение отмену действия сертификата;
 - 4) заказчик неспособен решить проблемы, из-за которых было приостановлено действие сертификата
- Область сертификации сокращается если:
- 1) заказчик добровольно принял решение о сокращении области сертификации;
 - 2) произошли изменения в системе менеджмента, которые могут повлиять на выполнение требований, предъявляемых при сертификации.

Информация о приостановлении, отмене действия сертификата или сокращении области сертификации заносится в реестр сертифицированных заказчиков, а также по запросу любой заинтересованной стороны ОПС СМ дает сведения относительно статуса сертификации системы менеджмента заказчика.

Процедура рассмотрения апелляций

Апелляция, поданная заявителем в письменном виде, регистрируется в журнале регистрации жалоб и апелляций.

Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее одного месяца со дня получения.

Каждый из заинтересованных сторон имеет право быть заслушанным на заседании апелляционной комиссии и пригласить экспертов-аудиторов, компетентных в рассматриваемом вопросе, для дачи разъяснений комиссии.

Решения апелляционной комиссии должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

Если организация желает опротестовать решение ОПС СМ на всех этапах подтверждения соответствия СМ и инспекционного контроля, она должна подать апелляцию в письменном виде в Апелляционную комиссию ОПС СМ позднее месяца после получения извещения о принятом решении. Подача апелляции не приостанавливает действия принятого решения. Порядок рассмотрения претензий, жалоб и апелляций установлен в СТ РК 3.10, ДП 02-10.

В случае несогласия заявителя с решением апелляционной комиссии, он имеет право обратиться в комиссию по апелляциям Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан.