

Рекомендуемая форма жалобы

Руководителю Органа по сертификации

ООО «ЕвроЭкспертСтандарт»

И.О. Фамилия

1. Сведения о подателе жалобы:

ФИО: _____

Организация: _____

Адрес места нахождения: _____

Номер телефона: _____

Электронная почта: _____

Кто действует от имени подателя жалобы (если применимо):

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта):

2. Суть жалобы:

Дата возникновения: _____

Описание разногласия: _____

3. Приложение:

Перечень прилагаемых документов:

Дата: _____ Подпись: _____

Правила рассмотрения жалоб Органом по сертификации «ЕвроЭкспертСтандарт»

Жалоба (претензия) – это выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Рекомендуемая форма представлена выше. Жалоба принимается и в том случае, если оформлена в свободной форме, но с обязательным указанием следующей информации: в жалобе должны быть указаны причины разногласия, указаны документы, обосновывающие жалобу, указано ФИО подателя жалобы или наименование организации, номер телефона, адрес электронной почты.

Жалоба подаётся по почте или электронной почте на имя Руководителя ОС в письменном виде.

Согласно п. 7.13.3 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 факт получения официальной жалобы сообщается подателю жалобы.

ОС может потребовать от подателя жалобы представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам (п. 7.13.4 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012).

Решение по жалобе будет отправлено не позднее 10 рабочих дней со дня её поступления.

Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от подателя жалобы, оно считается принятым.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее; анализ корректирующих действий; периодические проверки НД; внутренние аудиты СМК; обучение сотрудников; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.