

## 15. Рассмотрение жалоб и апелляций

### 15.1 Жалобы и апелляции.

При получении жалобы на процедуру и результаты сертификации заявитель жалобы извещается о её регистрации не позднее трех дней со дня её получения, а также о ходе и результатах рассмотрения жалобы по средствам электронной или почтовой связи.

В отдельных случаях производится определение совместно с заявителем и предъявителем жалобы необходимости опубликования жалобы и сделанного по ней заключения.

В случае признания правомерности предъявляемых заказчиком претензий, руководитель ОСП проводит служебное расследование, в результате которого выявляются причины, приведшие к неудовлетворительному качеству проведенных работ, а также устанавливаются конкретные сотрудники, по вине которых произошло нарушение, приведшее к некачественному выполнению работ.

По окончании служебного расследования по его результатам издается распоряжение, в котором указываются:

- перечень причин с их детальным анализом, приведших к некачественному выполнению работ;
- конкретные лица, по вине которых были допущены нарушения, с указанием этих нарушений;
- мероприятия по устранению причин, в результате которых были допущены нарушения, при этом возлагается персональная ответственность за сроки их выполнения.

Копия данного распоряжения высылается заказчику с целью определения им нанесенного материального ущерба, который возмещается за счет ОСП, а также для определения нового срока сертификации, удобного для заказчика. При этом все расходы, связанные с проведением повторной сертификации, производятся также за счет ОСП.

В случае признания апелляционной комиссией неправомерности предъявляемых заказчиком претензий ОСП выдает заключение, в котором указываются аргументированные, конкретные причины, по которым претензии заказчика не могут быть приняты.

ОСП несет ответственность за:

- проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы;
- принятие решения и анализ жалобы лицом, ранее не имевшим отношения к предмету жалобы.

При наличии разногласий между заказчиком и ОСП любая из сторон имеет право подать апелляцию в Апелляционную комиссию СДС «Военный регистр».

При получении апелляции на процедуру и результаты сертификации руководитель ОСП не позднее трех дней со дня получения апелляции передает ее в апелляционную комиссию, в которой проводится детальное рассмотрение предъявленной претензии и решается вопрос об ее правомерности.

### 15.2 Управление несоответствующей продукцией.

ОСП должен обеспечивать, чтобы продукция, которая не соответствует требованиям, была идентифицирована и управлялась с целью предотвращения непреднамеренного использования или поставки. Записи о характере несоответствий и предпринятых действий должны поддерживаться в актуальном состоянии. После исправления продукции должна быть проведена повторная проверка.

Записи по каждому испытываемому образцу ведутся в журнале испытаний продукции ИЛ.

Сводные сведения о записях несоответствий для каждой партии продукции хранятся в электронном виде, дублируются для их восстановления, защищаются ограниченным доступом для пользователей операционной системы, атрибутами «только для чтения» и передаются заказчику на бумажном носителе.