

*Наша компетентность
и объективность
для развития вашего бизнеса!*

АССОЦИАЦИЯ ПО СЕРТИФИКАЦИИ «РУССКИЙ РЕГИСТР»



TM

**Процедура управления апелляциями и
претензиями**

Procedure for Control of Appeals and Claims

**НД / ND № 005.00-214
Утверждено / Approved:
24.08.2006 г.**

ПРЕДИСЛОВИЕ	FOREWORD
<p>Настоящий документ разработан отделом Развития СМК и информационного обеспечения Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (РР) и утвержден директором РР (протокол № 037.06 от 24.08.2006г.)</p> <p>Документ является нормативным для Центрального офиса, подразделений РР.</p> <p>Настоящий документ является интеллектуальной собственностью РР. Перепечатка, распространение или использование данного документа или его частей возможно только с разрешения РР.</p>	<p>This document created by QMS Development and Information Support Department of Certification Association "Russian Register" (RR) and approved by RR director (Report No 037.06 of 24.08.2006)</p> <p>This document is a normative document for Central office and locations.</p> <p>This document is intellectual property of RR. Reprinting, circulation or using of this document or any of its part available only by RR authority.</p>

Содержание		Contents	
1. Цели	4	1. Purposes	4
2. Область применения	4	2. Scope	4
3. Нормативные ссылки	4	3. Normative references	4
4. Термины, определения и сокращения.	5	4. Terms, definitions and abbreviations	5
5. Порядок управления претензиями	5	5. Procedure of claim processing	5
5.1. Входные данные процесса управления претензиями.	5	5.1. Inputs of the control of claims process	5
5.2. Обработка претензии.	8	5.2. Processing of a claim	8
5.3. Выходные данные процесса управления претензиями.	9	5.3 Outputs of the control of claims process	9
6. Порядок управления апелляциями	10	6. Control of appeals	10
6.1. Апелляции от потребителей РР на действия РР...		6.1. Appeals received from RR customers against RR actions	
7. Мероприятия по предупреждению причин появления претензий и апелляций	13	7. Measures to prevent causes which give rise to claims and appeals	13
8. Проверки. Контроль	13	8. Monitoring and Control	13
9. Отчетные документы	14	9. Reporting documents	14

<p>1. Цели</p>	<p>1. Purposes</p>
<p>РР принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению претензиями и апелляциями. Этот процесс является важным инструментом защиты клиентов РР и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или необоснованных действий.</p>	<p>RR commits obligations on efficient and effective control of claims and appeals. This process is an important instrument of protection of RR clients and other users from mistakes, deficiencies and unmotivated actions.</p>
<p>2. Область применения</p>	<p>2. Scope</p>
<p>претензии от:</p> <ul style="list-style-type: none"> • потребителей услуг РР, а также других заинтересованных сторон; • иных сертификационных организаций; • органов по аккредитации; • Государственных органов управления, страховщиков, других юридических и физических лиц; 	<p>claims submitted by:</p> <ul style="list-style-type: none"> • customers of RR services and other interested parties; • other certification bodies; • accreditation bodies; • governmental bodies, insurers and other legal entities or private individuals;
<p>апелляции от:</p> <ul style="list-style-type: none"> • потребителей услуг РР. 	<p>appeals submitted by:</p> <ul style="list-style-type: none"> • customers of RR services.
<p>претензии в адрес других организаций, с которыми РР взаимодействует в рамках своих функций и полномочий и в адрес потребителей услуг РР.</p>	<p>claims to other organizations whom with RR interacts on its functions and authorities and to RR customers</p>
<p>Процедура является открытым нормативным документом для всех заинтересованных сторон.</p>	<p>The Procedure is an open normative document for all interested parties</p>
<p>Контрольный экземпляр Процедуры управляется, согласно требованиям, установленным В НД № 005.02-201, Процедура управления внутренними документами СМК.</p>	<p>Controlled copy of the Procedure shall be controlled according to the requirements specified in ND No. 005.02-201, Procedure for QMS Internal Document Control.</p>
<p>3. Нормативные ссылки</p>	<p>3. Normative references</p>
<p>Настоящая Процедура разработана в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:</p>	<p>The procedure has been developed in accordance with the requirements specified in the following normative documents:</p>
<p>ISO/PAS 17003:2004 – Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования</p> <p>ISO 10002:2004 – Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях.</p> <p>ИСО/МЭК 17021:2006 – Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента.</p>	<p>ISO/PAS 17003:2004 – Conformity assessment. Complaints and appeals. Principles and requirements</p> <p>ISO 10002:2004 – Quality management. Customer satisfaction. Guidance on processing of complaints in organizations.</p> <p>ISO/IEC 17021:2006 – Conformity assessment. Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.</p>

<p>4. Термины, определения и сокращения.</p>	<p>4. Terms, definitions and abbreviations</p>
<p>Претензия - заявление о неудовлетворенности качеством выполненных работ/услуг. Примеры: несогласие с результатами проверки, с действиями экспертов, претензия по соблюдению сроков оказания услуг и т.д. Апелляция – несогласие Организации с решением по сертификации. РР – Ассоциация по сертификации «Русский Регистр» ЦО РР – Центральный офис Ассоциации по сертификации «Русский Регистр»</p>	<p>Claim is a statement of dissatisfaction with the quality of RR works/services. Example: disagreement with the results of audit, actions of auditors, claim on non-observance of terms of service provision. Appeal is disagreement with certification decision. RR – Certification Association "Russian Register" RR HO – Head Office of Certification Association "Russian Register"</p>
<p>В настоящей процедуре приведены термины и определения, представленные в нормативных документах, упомянутых в разделе 3.</p>	<p>This Procedure contains terms and definitions presented in normative documents, mentioned in chapter 3</p>
<p>5. Порядок управления претензиями</p>	<p>5. Procedure of Claim Processing</p>
<p>Для исключения поступления претензий в отношении деятельности РР, персонал РР выполняет работы / услуги РР в соответствии с требованиями Кодекса этики и соответствующих нормативных документов РР, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных претензий (т.е. обнаружение и устранение причин возможных претензий).</p>	<p>To avoid receiving of claims related to RR activities the RR personnel shall carry out RR works/deliver RR services in compliance with the RR Ethical Code and other relevant RR normative documents. They shall also work on preventing possible claims (i.e., shall identify and eliminate causes of possible claims).</p>
<p>В случае поступления претензии в адрес РР, управление претензией производится в соответствии с требованиями данной процедуры. Под управлением претензией понимаются действия РР, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес РР претензия эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации РР. Управление претензией включает регистрацию, анализ претензии и последующие действия, соответствующие результатам ее анализа.</p>	<p>If the RR receives a claim, the claim shall be controlled in accordance with the requirements hereof. "Control of Claims" means measures, which the RR undertakes to ensure that the stated claim is effectively processed and will not negatively impact the quality of the services and will not harm the RR reputation. Claim control shall include a claim's registration, review and the subsequent actions adequate to the results of the review.</p>
<p>5.1. Входные данные процесса управления претензиями.</p>	<p>5.1. Inputs of the Control of Claims Process</p>
<p>5.1.1. Поступление претензий от внешних источников.</p>	<p>5.1.1. Claims received from external sources</p>
<p>Претензии, поступающие в адрес РР от потребителей продукции / услуг, Органов Государственного управления, страховщиков, других сертификационных органов и органов по аккредитации к претензиям в адрес РР от внешних источников.</p>	<p>Claims against the RR received from customers of RR products/services, from governmental bodies, from insurers, from other certification bodies, accreditation bodies are considered external claims.</p>

Претензии от внешних источников должны быть зарегистрированы и незамедлительно направлены в Центральный офис, в адрес руководства РР.	After being registered external claims shall be immediately forwarded to the Head Office, attention of the RR management.
РР подтверждает получение претензии и, в дальнейшем, сообщает подателю претензии о ходе работы и достигнутом результате.	RR confirms receiving of claim and informs the applicant of claim on the progress and result achieved
Получив претензию, РР определяет, касается ли данная претензия сертификационных действий, за которые он отвечает, и если да, то начинает работу с ней.	Upon getting a claim RR determines whether this claim relates to certification activities he is responsible for, and if yes, begins work with it.
Если претензия касается сертифицированного клиента, то при проверке претензии должна рассматриваться результативность его сертифицированной системы менеджмента.	If a claim relates to a certified client then during claim's inspection its certified management system is to be considered.
По любой претензии в отношении сертифицированного клиента, поступившей в РР, направляется запрос в адрес данного сертифицированного клиента.	On any claim in respect of a certified client received by RR, a request to this certified client is directed.
Все претензии, указанные в данном пункте, направляются в соответствующие подразделения Центрального офиса РР только в письменном виде (письмо, факс, сообщение по электронной почте или рапорт).	Any claims mentioned in this clause shall be sent to the relevant departments of the RR Head Office only in writing (a letter, fax, e-mail or report).
5.1.2. Регистрация претензий.	5.1.2. Registration of Claims
Претензии, поступившие в адрес подразделения-исполнителя РР, регистрируются и управляются в подразделении – исполнителе, но должны быть направлены в Центральный офис по первому же запросу.	Claims received by RR executive division are registered and controlled in executive division, but are to be directed to the Head Office on first request.
Претензии, поступившие в ЦО РР, регистрируются и направляются руководителю отдела/ сектора РР, к компетенции которого относится претензия. Руководитель отдела/ сектора (в адрес которого направлена претензия) анализирует претензию и передает ее с указанием дальнейших действий соответствующему исполнителю для выполнения необходимых действий.	Claims received by RR HO are registered and directed to the head of RR department/sector whose competence the claim refers to. The head of department/sector (whom a claim was directed to) reviews a claim and directs it pointing out further actions to appropriate executive for necessary actions performance.

<p>Регистрация претензий производится в журнале регистрации несоответствий. Журнал может вестись как в твердой копии, так и в электронном виде, при этом минимальный объем журнала должен включать в себя следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none">• порядковый номер претензии;• источник поступления претензии;• номер документа (письма, факса и т.п.), с которым поступила претензия;• процесс и нормативный документ РР, к которым относится поступившая претензия;• решение по результатам анализа претензии: претензия принята или отклонена;• корректирующие и предупреждающие действия;• ответственный исполнитель корректирующих и предупреждающих действий;• фактическая дата выполнения корректирующих и предупреждающих действий;• документ, подтверждающий выполнение корректирующих и предупреждающих действий;	<p>Claims shall be registered in the Log for Registering Nonconformities. The Log can be maintained both as a hard and a soft copy. As a minimum the Log shall include the following data:</p> <ul style="list-style-type: none">• Claim's serial number;• Source of the Claim;• Document number (letter, fax, etc.), which contained the claim;• RR process and normative document, to which the received claim is related;• Decision on claim's review: whether a claim is accepted or rejected;• Corrective and preventive actions;• Responsible executor of corrective and preventive actions;• Actual date of implementing corrective and preventive actions;• Document, which verifies the implementation of corrective and preventive actions.
<p>В соответствующих графах журнала отражаются результаты управления претензиями.</p>	<p>The respective columns of the Log shall be filled in with the results of claim control.</p>

5.2. Обработка претензии.	5.2. Processing of claims
<p>Причинами претензий, как правило, могут быть:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ несоответствия, допущенные при выполнении работы/услуги или оформлении документа; ♦ неадекватность нормативных документов; ♦ неадекватность управления работой, услугой или процессом; ♦ невыполнение требований аккредитующего органа; ♦ несоблюдение Кодекса этики; <p>Поступившая претензия должна быть проанализирована руководителем подразделения, в которое она поступила. При этом определяется:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ относится ли претензия к деятельности этого или иного подразделения РР; ♦ имеет ли подразделение необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения эффективных действий по претензии (например, претензия поступила в филиал РР, а эффективные действия по ней могут быть разработаны или внедрены только руководством РР). 	<p>As a rule claims can be caused by the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ Nonconformities made while performing a job/delivering a service or drafting a document; ♦ Inadequacy of normative documents; ♦ Inadequate control of work, service or process; ♦ Failure to meet the requirements of an accreditation body; ♦ Failure to follow the Ethical Code; <p>A submitted claim shall be reviewed by the head of the location, which received it. The review shall determine whether:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ the claim is relevant to the business of this or other RR location; ♦ the location has sufficient resources and authorities to develop and implement effective actions regarding the claim (for e.g., the claim was received by a RR branch office, however, effective actions regarding the claim could be developed and implemented only by the RR management).
<p>Зарегистрированная претензия анализируется руководителем подразделения с целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ определения, действительно ли претензия является недостатком в работе РР (данного подразделения РР); ♦ установления причины появления претензии; ♦ разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий РР. 	<p>The location head shall analyze the registered claim with the view:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ to determine whether the claim is indeed a deficiency in the work of the RR (of this RR location); ♦ to identify what caused the claim; ♦ to develop appropriate corrective and preventive actions to be implemented by the RR.
<p>Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или услуге. При анализе претензии необходимо рассматривать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ причину появления претензии; ♦ взаимосвязанные функции/процессы/подразделения РР, имеющие отношение к претензии; ♦ финансовые затраты, которые необходимы для управления претензией; ♦ подготовку персонала. 	<p>The review shall be based on the normative documents, which specify the requirements for this particular job or service. The following shall be considered during claim reviews:</p> <ul style="list-style-type: none"> ♦ cause of appearance of a claim; ♦ what are interrelated functions/processes/RR locations, which are associated with the claim; ♦ what are financial costs of controlling the claim; ♦ personnel training.
<p>Критерием для принятия решения является правомочность претензии по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге или документу РР.</p>	<p>The criterion for decision making shall be claim's validity with respect to the requirements established for a specific job, service or RR document.</p>

Решение, сообщаемое подателю претензии принимается (или рассматривается и утверждается) лицом(-ами), не задействованным (-ими) в предмете претензии.	The decision communicated to the applicant of a claim (is considered and approved) by a person not involved into object of a claim.
5.3. Выходные данные процесса управления претензиями.	5.3. Outputs of the Control of Claims Process
В случае обоснованности претензии, разрабатываются и выполняются конкретные корректирующие и предупреждающие действия, назначаются конкретные сроки и исполнители. При этом разработанные корректирующие и предупреждающие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления претензии и исключить возможность повторного появления подобных претензий.	If a claim is substantiated, specific corrective and preventive actions are developed and performed, specific terms and executives are appointed. The developed corrective and preventive actions are to be such that be able to eliminate to causes of a claim and the possibility of recurrence of such claims.
Результаты расследования и устранения претензий обязательно доводятся до сведения подразделения-исполнителя, к деятельности которого относится данная претензия.	The results of claim investigation and elimination are to by obligatory communicated to the executing location, to the activities of which the claim has been laid.
Подразделения РР представляют в ЦО РР подробные отчеты об всех претензиях клиентов РР и предпринятых корректирующих и предупреждающих действиях.	RR divisions present to the RR HO detailed reports on all claims of RR clients and corrective and preventive actions taken.
Результаты анализа и обработки претензии в письменном виде доводятся до сведения организации, от которой данная претензия поступила.	The written results of claim review and processing are delivered to organization which have submitted the claim.
В случае необоснованности претензии подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий РР применительно к случаю, указанному в претензии. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы РР, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.	If a claim is unsubstantiated, the RR shall prepare an official response with the evidence proving the correctness of RR actions in the situation described in the claim. The response shall have references to RR normative documents, according to the requirements of which the work was carried out or the service was provided.
Результаты предпринятых действий по претензиям доводятся до Сертификационного Совета. Информация о претензиях рассматривается при проведении анализа системы менеджмента качества руководством РР и включается в отчеты об анализе системы менеджмента качества, представляемые в Сертификационный Совет.	The results of undertaken corrective and preventive actions are brought to the notice to Certification Council. The information of claims is considered during the QMS reviews by the RR management and shall be included into the reports on QMS reviews, which are submitted to the Certification Council.
РР, совместно с подателем претензии, определяет, будет ли предмет претензии и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.	RR together with the applicant of a claim determines whether the object of a claim and taken decision are to presented to public and to which degree.

<p>6. Порядок управления апелляциями</p>	<p>6 Control of Appeals</p>
<p>Для исключения апелляций в адрес Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» персонал РР и привлекаемый персонал выполняет работы/услуги РР в соответствии с требованиями Кодекса этики и соответствующих нормативных документов РР.</p>	<p>To avoid appeals against RR, both its staff and non-exclusive personnel shall carry out RR works/deliver RR services in compliance with the RR Ethical Code and relevant RR normative documents.</p>
<p>В случае поступления апелляции в адрес РР, управление апелляцией производится в соответствии с требованиями данной процедуры. Под управлением апелляцией понимаются действия РР, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес РР апелляция будет эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации РР. Управление апелляцией включает регистрацию, анализ апелляции и последующие действия, соответствующие результатам ее анализа.</p>	<p>If an appeal is received against RR, the appeal shall be controlled in accordance with the requirements hereof. "Control of Appeal" shall mean measures, which the RR undertakes to ensure that the stated appeal will be effectively processed and will not negatively impact the quality of the services and will not harm the RR reputation. Appeal control shall include its registration, review and subsequent actions adequate to the results of the review.</p>
<p>6.1. Апелляции от потребителей РР на действия РР.</p>	<p>6.1. Appeals Received from RR Customers against RR Actions</p>
<p>6.1.1. Входные данные процесса управления апелляциями</p>	<p>6.1.1. Inputs of the Control of Appeals Process</p>
<p>Апелляция на действия РР направляется в письменном виде в Центральный офис РР на имя директора РР.</p>	<p>An appeal against actions of RR shall be submitted in writing to the RR Head Office and addressed to the RR Director.</p>
<p>РР подтверждает получение апелляции и сообщает подателю апелляции о ходе работы и достигнутом результате.</p>	<p>RR confirms receiving of appeal and informs the applicant of appeal on the progress and result achieved</p>
<p>6.1.2. Регистрация апелляций.</p>	<p>6.1.2. Registration of Appeals</p>
<p>Регистрация всех апелляций производится в журнале регистрации несоответствий, который ведется в электронном виде в отделе развития СМК и информационного обеспечения. При этом в журнале соответствующим образом идентифицируется, к чему относится полученная информация - к претензии или к апелляции.</p>	<p>Any appeal shall be registered in the Log for Registering Nonconformities maintained in electronic format by the QMS Development & Informational Support Department. The Log shall also include an appropriate identification whether the received information is relevant to claim or appeal.</p>

<p>Минимальный объем журнала должен включать в себя следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> • порядковый номер апелляции; • источник поступления апелляции; • номер документа (письма, факса и т.п.), с которым поступила апелляция; • процесс и нормативный документ РР, к которым относится поступившая апелляция; • краткое содержание апелляции; • корректирующие и предупреждающие действия; • дата выполнения корректирующих и предупреждающих действий; • ответственный исполнитель корректирующих и предупреждающих действий; • фактическая дата выполнения корректирующих и предупреждающих действий; • номер документа, подтверждающий выполнение корректирующих и предупреждающих действий. 	<p>As a minimum, the Log shall include the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appeal's serial number; • Source of the Appeal; • Document number (letter, fax, etc.), which contained the appeal; • RR process and normative document, to which the received appeal is related; • Appeal's summary; • Corrective and preventive actions; • Date of corrective and preventive actions implementation; • Responsible executor of corrective and preventive actions; • Actual date of implementing corrective and preventive actions; • Document, which verifies the implementation of corrective and preventive actions.
<p>В соответствующих графах журнала отражаются результаты управления апелляциями.</p>	<p>The respective columns of the Log shall be filled in with the results of appeal control.</p>
<p>6.1.3. Обработка апелляций.</p>	<p>6.1.3. Processing of Appeals</p>
<p>Действия по управлению поступившей апелляции поручаются директором РР лицу (-ам), не задействованному (-ым) в проведении данного аудита и принятии сертификационного решения.</p>	<p>Actions on elimination of appeal received are directed by RR Director to a person not involved into this audit and taking certification decision.</p>
<p>Данное лицо несёт ответственность за сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.</p>	<p>This person is responsible for collection and preparation of documents on appeal's object and their preliminary review.</p>
<p>Предварительный анализ апелляции проводится совместно с руководителем подразделения, к компетенции которого относится данная апелляция, с целью определения обоснованности апелляции, установления причины появления апелляции и определения необходимых действий в отношении полученной апелляции. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.</p>	<p>The preliminary review of appeal is performed by a head of division whose competence this appeal refers to on purpose to determine the substantiality of appeal, to specify the cause of appeal and to determine necessary actions in respect of appeal received.</p> <p>They shall also decide whether the appeal could be satisfied taking into consideration the measures suggested by the appeal's initiators.</p>
<p>Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге или документу.</p>	<p>The appeal shall be reviewed on the basis of normative documents, which determine the requirements relevant to that type of job, service or document.</p>

<p>Апелляция может носить неправомерный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности РР.</p>	<p>Appeal can be unsubstantiated, i.e., it could be knowingly submitted against correct actions and correct results of RR activities.</p>
<p>6.1.4. Выходные данные процесса управления апелляциями.</p>	<p>6.1.4. Outputs of the Appeal Control Process</p>
<p>В случае обоснованности апелляции ответственное лицо разрабатывает план необходимых действий, определяет конкретные сроки и подразделение РР, ответственное за выполнение соответствующих действий. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного заявления подобных апелляций.</p>	<p>If appeal is substantiated, executive person develops necessary actions plan, specifies terms and RR division, responsible for the performance of appropriate actions. The developed actions are to be such that be able to eliminate to cause of a appeal and the possibility of recurrence of such appeals.</p>
<p>Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в журнале несоответствий и доводятся в письменном виде до сведения соответствующего подразделения РР, руководитель которого несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки и подготовку отчета о выполненных действиях в адрес РР.</p>	<p>Actions developed and terms of their completion are recorded in the nonconformities log and are presented in writing to the appropriate RR division whose head is responsible for all developed actions fulfillment according to the terms specified and the preparation of a report on actions performed to RR.</p>
<p>Результаты анализа и разработанные действия по всем апелляциям представляются для одобрения и принятия окончательного решения Сертификационному Совету.</p>	<p>Results of review and actions developed on all appeals are presented for approval and taking ultimate decision to the Certification Council.</p>
<p>Принятое Сертификационным Советом решение, а также результаты анализа и обработки апелляции со стороны РР в письменном виде доводятся до заявителя апелляции.</p>	<p>Decision taken by Certification Council and also the results of review and processing of appeal by RR in writing are communicated to the applicant of appeal.</p>
<p>В случае необоснованности апелляции ответственное лицо подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий РР применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы РР, в соответствии с требованиями которых принималось решение о сертификации СМ организации.</p>	<p>If an appeal is unsubstantiated, RR shall produce an official answer containing evidence of the rightful actions of RR with respect to the incident in the appeal. The answer shall reference the RR normative documents, whose requirements had governed making decision on organization's management system certification.</p>
<p>Информация о полученных апелляциях на действия подразделений РР и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа системы менеджмента качества РР руководством РР и включается в отчет об анализе системы качества.</p>	<p>Information about received appeals against the actions of RR locations and about the results of controlling these appeals shall be considered during management reviews of the RR quality management system and shall be included into the report on the RR quality system review.</p>

<p>Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции РР, то он вправе подать апелляцию на действия РР в вышестоящие инстанции, такие как Аккредитующий орган и Арбитражный суд.</p>	<p>If a claimant is dissatisfied with the results of appeal's review by RR, he shall have the right of filing the appeal against RR actions with the higher bodies such as the Certification Council, Accreditation Body and Court of Arbitration.</p>
<p>7. Мероприятия по предупреждению причин появления претензий и апелляций</p>	<p>7. Measures to Prevent Causes Which Give Rise to Claims and Appeals</p>
<p>Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления претензий и апелляций в РР систематически проводятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Периодические проверки нормативных документов РР. • Внутренние проверки качества и вертикальные проверки контрактов. • Проверка практики работы персонала РР. • Проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг РР. • Анализ поступивших ранее претензий и апелляций. • Анализ СМК РР и мероприятия по совершенствованию СМК РР по результатам анализа. • Технические учебы с персоналом подразделений РР. • Нормативная работа (предложения подразделений РР по совершенствованию нормативных документов РР). 	<p>The RR shall prevent causes, which give rise to claims and appeals, by:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regular audits of RR normative documents; • Internal quality audits and vertical assessments of contracts; • Assessments of work practices of RR personnel; • Reviews of the documents issued as an outcome of RR works and services; • Reviews of earlier claims and appeals; • Reviews of the RR QMS and measures aimed at its improvement based on the review outcomes; • Technical training for the personnel in RR locations; • Work on normative documents (proposals of RR locations on improving the RR normative documents).
<p>По результатам анализа и обработки претензии/апелляции руководство РР принимает решение о необходимости довести информацию о возникновении претензии/апелляции и предпринятых действиях до сведения всех подразделений РР и подрядных организаций РР с целью совершенствования деятельности РР и предупреждения повторения претензии/апелляции.</p>	<p>On the results of review and processing of claim/appeal RR management takes decision on a necessity to communicate information on claim/appeal appearance and actions taken to all RR divisions and RR contractor organizations on purpose to improve RR activity and prevent recurrence of claim/appeal.</p>
<p>8. Проверки. Контроль</p>	<p>8. Monitoring and Control</p>
<p>Выполнение разработанных корректирующих и предупреждающих действий по претензиям и апелляциям и их эффективность контролируется РР.</p>	<p>The performance of corrective and preventive actions developed on claims and appeals and their efficiency are controlled by RR.</p>
<p>Соблюдение установленного в РР процесса управления претензиями и апелляциями анализируется при проведении анализа системы качества РР руководством РР.</p>	<p>The RR management shall review how the RR observes the RR procedure on claim and appeal control during management reviews of the RR quality system.</p>

9. Отчетные документы	9. Reporting Documents
Журналы регистрации несоответствий и проделанных по ним действий, в том числе, ведущиеся в электронном виде.	Logs for Registering Nonconformities and Actions on Them (therein included logs maintained in electronic format).
Корреспонденция, касающаяся поступивших претензий и апелляций.	Correspondence related to received claims and appeals.
Отчетные документы по результатам расследования претензий и апелляций.	Reporting documents on the results of investigation of claims and appeals.
Отчеты о результатах анализа системы менеджмента качества руководством РР.	Reports on the outcomes of RR management reviews of the quality management system.
Протоколы Сертификационного Совета.	Protocols of Certification Council.