



РУССКИЙ РЕГИСТР
RUSSIAN REGISTER

АССОЦИАЦИЯ ПО СЕРТИФИКАЦИИ "РУССКИЙ РЕГИСТР"
CERTIFICATION ASSOCIATION "RUSSIAN REGISTER"



**Процедура управления
апелляциями, жалобами и
претензиями
Procedure for Control of Appeals,
Complaints and Claims**

НД/ ND No. 005.00-214

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий документ разработан дирекцией по развитию Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (РР) и утвержден генеральным директором РР (протокол № 25).

Документ является нормативным для РР.

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью РР. Перепечатка, распространение или использование данного документа или его частей возможно только с разрешения РР.

FOREWORD

This document created by Directorate of Development of Certification Association "Russian Register" (RR) and approved by RR Director General (Report No 25).

This document is a normative document for RR.

This document is intellectual property of RR. Reprinting, circulation or using of this document or any of its part available only by RR authority.

1. Цели

РР принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению жалобами, претензиями, спорами и апелляциями. Этот процесс является важным инструментом защиты интересов клиентов РР и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или необоснованных действий.

2. Общие положения и область применения

1.1 Настоящая процедура устанавливает порядок работы с жалобами, претензиями, спорами и апелляциями в РР, а также взаимодействие представителей РР с заинтересованными сторонами по этим вопросам.

К заинтересованным сторонам могут относиться лица, которые:

- Являются сертифицированными клиентами, или являются претендентами на сертификацию;
- Являются потребителями сертифицированных клиентов или претендентов на сертификацию;
- Находятся под воздействием или в зависимости от сертифицированных клиентов или претендентов на сертификации и т.д.

1.2 Настоящая процедура является обязательной для исполнения всеми сотрудниками РР.

3. Нормативные ссылки

Настоящая Процедура разработана в соответствии с требованиями текущих версий следующих нормативных документов:

1. Purposes

RR commits obligations on efficient and effective control of complaints, claims, disputes and appeals. This process is an important instrument of protection of RR clients and other users from mistakes, deficiencies and unmotivated actions.

2. General and Scope

1.1 This procedure determines order of operating with complaints, claims, disputes and appeals in RR, and also interaction of RR representatives with stakeholders on this matter.

To the stakeholders could be referred persons, who:

- Are certified Clients or pretend on certification;
- Are Customers of the certified Clients or of pretenders on certification;
- Are under the influence or in dependence on certified Clients or of pretenders on certification.

1.2 This procedure is obligatory to execute by all RR staff.

3. Normative references

This procedure has been developed in compliance with the requirements of current versions of the following normative documents:

ISO/PAS 17003– Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования
ISO 10001 – Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по правилам поведения для организаций
ISO 10002 – Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях.
ISO 10003 – Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации.
ISO 10004 – Менеджмент качества. Удовлетворённость потребителей. Руководство по мониторингу и измерениям.

ИСО/МЭК 17021– Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента.
FSC-STD-20-001 Общие требования к сертификационным органам, аккредитованным FSC: Применение руководства ИСО/МЭК 65:1996(E) аккредитованными FSC сертификационными органами;
ИСО/МЭК 17065-Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.
Документация схемы FSSC 22000. Процедура по жалобам
AS 9104/1 - Требования к программам сертификации Систем Менеджмента Качества аэрокосмической отрасли

4. Термины, определения и сокращения

Апелляция (appeal) - обжалование заинтересованной стороной решения компании в отношении сертификационного процесса, решений о сертификации, решений по жалобам, срока действия, масштаба и/или области действия сертификата.

Жалоба (complaint) - выражение неудовлетворенности действиями организации, выпускаемой ею продукцией или процессом обращения с жалобами, явно или неявно предполагающее ответ или резолюцию (ИСО 10002), а также выражение несогласие заинтересованных лиц с действиями сертифицированной организации в процессе осуществления ею своей деятельности в рамках выданного сертификата.

Претензия (claim) - выражение неудовлетворенности выполнением должностными лицами и/или сотрудниками РР и/или подрядчиков РР требований сертификационной системы или применением

ISO/PAS 17003– Conformity assessment. Complaints and appeals. Principles and requirements
ISO 10001 Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for codes of conduct for organizations
ISO 10002– Quality management. Customer satisfaction. Guidance on processing of complaints in organizations.
ISO 10003 Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for dispute resolution external to organizations
ISO 10004 Quality management -- Customer satisfaction -- Guidelines for monitoring and measuring

ISO/IEC 17021– Conformity assessment. Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.
FSC-STD-20-001 General requirements to the certification bodies, accredited by FSC: Application of Manual ISO/IEC 65:1996 (E) by FSC accredited certification bodies.
ISO/IEC 17065- Conformity assessment – Requirements for bodies certifying products, processes and services
FSSC 22000 scheme documentation. Complaints Procedure

AS 9104/1 Requirements for Aerospace Quality Management System Certification Programs

4. Terms, definitions and abbreviations

Appeal – lodging a complaint by the interested party of decision made by the company in respect of certification process, decisions on certification, decisions on complaints, of validity period, scale and/or certification scope.

Complaint – form of dissatisfaction with the organization's activity, manufactured products or treatment process with complaints that explicitly or implicitly presupposes response and resolution (ISO 10002), as well as form of stakeholder's disagreement with actions of a certified organization in the process of performing its activities within the framework of the issued certificate

Claim – form of dissatisfaction with RR administrative officials and/or RR staff and/or RR contractors fulfillment of certification system requirements or application of FSC and/or RR normative documents.

нормативных документов FSC и/или PP.

Заинтересованная сторона - лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Заявитель жалобы/претензии/апелляции/спора - лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу/претензию/апелляцию/спор.

Спор (dispute) - разногласие между компанией и заинтересованной стороной.

PP – Ассоциация по сертификации «Русский Регистр».

ЦО PP – Центральный офис Ассоциации по сертификации «Русский Регистр».

СС - Сертификационный совет Ассоциации по сертификации «Русский Регистр».

IAF – Международный аккредитационный форум

FSC – Лесной попечительский совет

FSSC – система сертификации безопасности пищевой продукции

OASIS – Единая информационная база поставщиков аэрокосмической отрасли

Interested party – person or group interested in activity or success of organization.

Applicant of claim/compliant/appeal/dispute – person, organization or it's representative lodging a claim/compliant/appeal/dispute.

Dispute – disagreement between the Company and interested party.

RR – Certification Association "Russian Register"

RR HO – Head Office of Certification Association "Russian Register".

CC – Certification Council of the Certification Association "Russian Register"

IAF – International Accreditation Forum

FSC – Forest Stewardship Council

FSSC - Food Safety System Certification

OASIS – Online Aerospace Supplier Information System

В настоящей процедуре приведены термины и определения, представленные в нормативных документах, упомянутых в разделе 3.

4.1. Данная процедура описывает систему, с помощью которой юридические и частные лица, заинтересованные в получении сертификации или владеющие сертификатом, лица, прямо или косвенно имеющие заинтересованность в принимаемых PP решениях по сертификации или в процессе ее проведения, а также лица, заинтересованные в осуществлении претендентом и/или владельцем сертификата своей хозяйственной и иной деятельности, могут урегулировать спорные вопросы, возникающие в их отношениях с PP и/или претендентом и/или держателем сертификата.

4.2 Процедура регламентирует сроки рассмотрения претензий, жалоб, споров и апелляций, несоблюдение которых влечет ответственность виновной стороны.

4.3. С целью принятия независимых и объективных решений по жалобам и претензиям заинтересованных сторон, а также апелляций на принятые решения по сертификации, PP учредил независимый Сертификационный совет, выполняющий, в том числе, функции по рассмотрению споров.

Примечание 1. Для рассмотрения жалоб, связанных с

This Procedure contains terms and definitions presented in normative documents, mentioned in chapter 3

4.1 This procedure describes the system applying that legal and individual persons interested in receiving certificate or holding certificate, persons, who directly and indirectly are interested in making decisions by RR regarding certification or in the process of certification carrying out, as well as persons interested in executing by certificate pretender and/or holder of it's business activities or other activities, can settle disputable issue appearing from the relationship with RR and/or certificate pretender and/or holder.

4.2 This procedure regulates terms of review of complaints, claims, disputes and appeals, inobservance of which causes amenability of the guilty party.

4.3 With a view of making independent and objective decisions on complaints and claims of interested parties as well as appeals on decisions made on certification RR established an independent Certification Council that executes also functions on issues review.

деятельностью схемы сертификации FSSC и деятельностью РР в рамках данной схемы существует возможность направления жалобы напрямую в секретариат Фонда сертификации систем безопасности пищевых продуктов. Управление жалобами, поступающими в адрес Фонда сертификации систем безопасности пищевых продуктов, осуществляется в соответствии с документом схемы FSSC 22000. Процедура по жалобам, размещенном на официальном сайте FSSC (<http://www.fssc22000.com/>)

4.4 Принцип распределения расходов между сторонами налагает на стороны обязательство о разумном сотрудничестве при разрешении споров; определяет условия дисквалификации или отстранения членов Сертификационного совета РР (СС). Настоящая процедура вводит санкции за нарушение обязательств Сторон о разумном сотрудничестве и за невыполнение членом СС требования о добровольном самоотводе при наличии личной заинтересованности в исходе дела с целью исключения возможности нарушения принципа беспристрастности.

5 Порядок подачи и рассмотрения жалоб и претензий

5.1. Прежде чем обратиться в СС, заявитель должен осуществить нижеизложенную процедуру, путем подачи жалобы или претензии непосредственно в РР.

5.2. Заявителем может быть любое лицо/организация, участвующее в процессе сертификации или заинтересованное в результатах сертификации, проводимой РР или лицо/организация, получившее такой сертификат.

5.3. Первично для подачи жалобы или претензии заявитель может обратиться в РР или подразделение-исполнитель РР любым доступным методом (посредством телефона, электронной почты, интернет-сайта). Сотрудник РР (сотрудник подразделения-исполнителя), получивший такое обращение в устной форме уведомляет заявителя о том, что он должен направить официальную жалобу или претензию непосредственно на имя Генерального директора РР, в которой:

- излагается предмет жалобы или претензии;
- определяются потенциальные стороны-участники конфликта;
- описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в орган по сертификации;

предлагается решение (в случае необходимости). Обращения в письменной форме, содержащие признаки жалобы или претензии, должны быть незамедлительно переданы в секретариат РР для регистрации.

При поступлении обращения в письменной форме в адрес подразделения-исполнителя в

Note 1. For handling complaints, related to FSSC certification scheme operation and RR activity within the frameworks of this scheme, there is an opportunity to submit complaints directly to the Secretariat of the Foundation for Food Safety Certification. Control of complaints received by the Foundation for Food Safety Certification is conducted in compliance with FSSC 22000 scheme document. Procedure for complaints located at FSSC official website (<http://www.fssc22000.com/>)

4.4 The principle of expenditures distribution between the parties imposes obligation about judicious cooperation by the settlement of disputes; it determines conditions of disqualification or dismissal of RR Certification Council members. This procedure implements sanctions for the violence of Parties liabilities about the judicious cooperation and for the non-fulfillment of the CC member requirement of voluntary self-rejection by the presence of personal interest in the issue of suit with purpose of excluding the possibility of the Impartiality Principle breach.

5. Procedure for submission and review of claims and complaints

5.1 Before appeal to CC the applicant shall fulfill the below stated procedure by appealing with claim or compliant directly to RR.

5.2 An applicant can be any person or organization participating in the certification process or interested in certification results that is carrying out by RR, or person/organization received such certificate.

5.3 Initially to file a complaint or claim an applicant may approach RR or RR executive location using any available method (via phone, e-mail, web site). RR employee (employee of an executive location), who received this application in oral form, notifies an applicant that he shall file an official complaint or claim directly addressed for RR Director General where:

- are set out claims and compliant;
- are defined potential parties – participants of the conflict;
- is described the participation of applicant in the events, that precede the application and became a reason of application with a complaint to the certification body;

is suggested a solution (if necessary).

Applications in written form containing characteristics of complaints or claims shall be immediately submitted to RR secretariat for registration.

In case of receipt of an application in writing to an executive location it is required to ensure the

течение 2-х дней с момента поступления необходимо обеспечить передачу обращения Генеральному директору РР или исполняющему обязанности генерального директора сотруднику Центрального офиса РР.

5.4. Жалоба или претензия должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной.

5.5. Заявление подается на имя Генерального директора РР. Ответственный сотрудник секретариата РР осуществляет регистрацию заявлений и обращений, содержащих признаки жалобы или претензии, в базе регистрации входящей документации и передачу заявления на рассмотрение Генеральному директору в течение 2-х дней с момента его поступления.

Примечание: Орган по сертификации сохраняет анонимной информацию о инициаторе жалобы, если это указано в Заявлении.

5.6. РР имеет право отклонить жалобу или претензию, которая не отвечает вышеуказанным в пп. 5.3 -5.4 требованиям по существу или не касается сертификационных действий, за которые несет ответственность РР. Отказ должен быть в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность их устранения и, информацию о том, как можно исправить допущенные недостатки. Уведомление в отказе рассмотреть жалобу или претензии подготавливается ответственным исполнителем Дирекции по развитию (ДР) по указанию Генерального директора РР и направляется заявителю по адресам, указанным в заявлении. Указанное уведомление должно быть отправлено не позднее 3-х дней с момента принятия соответствующего решения.

Примечание: Применительно к схеме FSC решение об отказе или принятии жалобы должно быть оформлено на том языке, который используется в кратком отчете по сертификации для общественности, или на согласованном с инициатором жалобы языке.

5.7. Решение об отказе принять жалобу как несоответствующую требованиям к его подаче, может быть обжаловано в СС путем направления апелляции.

5.8. На рассмотрение заявления с жалобой или претензией РР отводится 30 дней. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего требованиям, изложенным в п. 5.3.

Примечание: в случае, если жалоба или претензия относится к системе FSC, на рассмотрение претензии отводится до 3х месяцев.

5.9. В случае, если заявление обосновано, оно передается представителю руководства по качеству (ПРК) для определения градации (жалоба или претензия), назначения ответственных сотрудников по расследованию и

transfer of the application to RR Director General or an acting Director General of RR Head Office within 2 days since the date of receipt.

5.4 Claim or compliant shall be supplied during 30 days from the date of the event happened that was its reason.

5.5 The application is made addressed to RR Director General. Responsible employee of RR secretariat makes a registration of appeals and applications containing characteristics of complaints or claims in the registration base of input documentation and transfer the application to the review of Director General during 2 days from the moment of it's receiving.

Note: The Certification Body shall retain the anonymity of the information on the complainant, if this is requested by the application.

5.6 RR has the right to reject a complaint or a claim that is not in line with p. 5.3-5.4 essentially or does not relate to certification activities which RR is responsible for. The rejection shall be in writing form and contain the reason of rejection and indicate the possibility of its elimination as well as information about how it is possible to correct assumed defects. Notification about the rejection to review the application is prepared by executive of Directorate of Development by the order of RR Director General and sent to the applicant on addresses indicated in the application. Indicated notification shall be sent at least 3 days from the moment of making appropriate decision.

Note: In respect of the FSC scheme the decision on rejection or acceptance of complaints shall be executed in the same language that is used in the public summary certification report, or in language, agreed with the complainant.

5.7 Decision on rejection to accept the complaint as adequate to requirements of it's submission can be appealed to CC by sending an appeal.

5.8 For the review by RR of claim or compliant is provided 30 days. Time reckoning begins from the moment of receiving the application conforming the requirements stated in p. 5.3.

Note: in case a complaint or claim is related to FSC system, up to 3 months are allocated for claim handling.

5.9 In case if application is justified, it is provided to the Quality Management Representative for defining of the gradation (claim or compliant), assignment of responsible employee for investigation and making a decision on compliant

принятию решения по жалобе/претензии. Назначение ответственных сотрудников должно производиться с учетом специфики поданной жалобы/претензии, квалификации, полномочий и ответственности. Данные сотрудники не должны иметь отношения к предмету данной жалобы/претензии. В том случае, если жалоба или претензия не имеет прямого отношения к действиям генерального директора РР, то, как правило, окончательное решение в отношении жалобы или претензии принимает генеральный директор РР.

После выполнения данной работы сотрудник Дирекции по развитию (ДР) и готовит первоначальный ответ заявителю, а пакет документов передает назначенному сотруднику.

Примечание: Анонимные жалобы и выражения недовольства, не квалифицированные как жалобы, учитываются как замечания заинтересованных сторон и рассматриваются в ходе последующего аудита.

5.10. Все претензии, жалобы или апелляции регистрируются сотрудником ДР в Базе данных РР «Terrasoft»..

Входная информация в Базе данных о претензии, жалобе или апелляции должна включать в себя:

- Источник поступления заявления.
- Регистрационный номер
- Классификацию (претензия, жалоба, апелляция).
- Краткое содержание.
- Корректирующее/предупреждающее действие/меры коррекции
- Ответственного за работу с заявлением.
- Срок исполнения
- Отметка о выполнении
- Информацию о переписке по заявлению.

Все обращения, относящиеся к программе сертификации СМК в аэрокосмической отрасли и включающие в себя в том числе жалобы и претензии, должны быть зарегистрированы в информационной базе OASIS с помощью функции обратной связи.

Все жалобы и претензии, относящиеся к программе сертификации FSC, должны быть зарегистрированы в информационной базе FSC с помощью соответствующего функционала. Общую ответственность за коммуникации с FSC по вопросам обращения с жалобами и апелляциями несет руководитель программы лесной сертификации.

5.11. После регистрации ответственный сотрудник, назначенный ПРК, анализирует ситуацию, изложенную в заявлении, и готовит первоначальный ответ заявителю, который должен включать в себя:

- информацию о получении заявления
- информацию о регистрации и номер

/claim. The assignment of responsible employee shall be carried out with regard to specific character of claim / compliant, qualification, authority and responsibility. Responsible employees shall not be involved in the subject of the complaint/claim. If a complaint or claim has no direct relation to activities of RR Director General than normally RR Director General makes final decision in respect of a complaint or a claim.

After this objective is fulfilled, the employee of Directorate of Development registers the application and prepares the initial response to the applicant. Set of documents the employee gives to the assigned person.

Note: Anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints shall be treated as stakeholder comments and addressed during the next audit.

5.10 All claims, complaints or appeals are registered by the employee of Directorate of Development in the RR database "Terrasoft"..

The output information in the database about complaint, claim or appeal shall include:

- The source of application submission;
- Registration number;
- Classification (complaint, claim, appeal);
- Executive summary;
- Corrective/preventive actions;
- Responsible person for the work with the application;
- Terms of execution;
- Check off;
- Information on correspondence about the application.

All appeals related to aerospace QMS certification program which include among other things complaints and claims, shall be registered in OASIS database with the help of feedback function.

All claims and complaints related to FSC certification program shall be registered in the FSC database using appropriate functions. Forest certification program manager is generally responsible for communications with FSC on the issues of received claims and complaints.

5.11 After registration the assigned by QMR employee makes analysis of the situation indicated in the application and prepares the primary answer to the applicant which shall include:

- Information about receiving of application;
- Information about the registration and

- регистрации жалобы/претензии.
- Информацию о сроках рассмотрения жалобы/претензии.
- Краткое содержание предполагаемых действий РР по рассмотрению данного заявления.

Первоначальный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 1 недели с момента поступления заявления.

Примечание: в случае, если жалоба или претензия относится к системе FSC, первоначальный ответ может быть направлен заявителю не позднее 2х недель с момента поступления.

5.12 В ходе дальнейшего анализа ответственный сотрудник осуществляет все необходимые действия с целью сбора информации, необходимые для подготовки проект решения по жалобе или претензии, в частности:

- определение круга заинтересованных сторон;
- учет информации о результативности системы менеджмента, в том случае, если жалоба касается сертифицированного РР клиента;
- переписка с заинтересованными сторонами по вопросам жалобы/претензии, и т.д.

По запросу заявителя РР может предоставить заявителю информацию о ходе рассмотрения жалобы/апелляции.

Официальным языком переписки с заинтересованными сторонами на территории РФ и СНГ признан русский язык, для всех иных территорий признан английский язык. При необходимости подразделение-исполнитель, ответственное за регион, участвует в выполнении перевода ответа на национальный язык Заявителя.

5.13. При рассмотрении жалобы, сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение данной жалобы, в обязательном порядке направляет письмо стороне, на которую подана жалоба, с требованием прояснить ситуацию.

Если, в ходе рассмотрения, заявитель и сторона, на которую была подана жалоба, урегулируют свой спор, сотрудник готовит проект соответствующего решения. В этом случае, если ответчиком по жалобе является сертифицированный клиент РР, в ближайшую к моменту подачи жалобы проверку СМ вносятся вопросы касательно предмета жалобы.

В случае, если сторона-ответчик не отвечает на запросы РР и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, РР оставляет за собой право, в случае необходимости, провести дополнительную проверку СМ ответчика, приостановить или аннулировать сертификат соответствия.

number of claim/complaint;

- Information about review terms of claim/complaint.
- Summary of RR proposed actions for the review of this application.

The primary answer shall be sent to the applicant at least 1 week from the moment of application receiving.

Note: in case a complaints or claim is related to FSC system, initial answer can be sent to the applicant not later than 2 weeks from the receipt date.

5.12 During further analysis responsible employee carries out all necessary actions to collect the information, required for preparation of draft decision on complaint or claim, in particular:

- determining of stakeholders' circle;
- recording of information about management system effectiveness in case if a claim relates to RR certified client;
- correspondence with stakeholders on issues of complaints/claims etc.

Upon request of the applicant RR can provide information on the progress of the complaint / appeal.

The Russian language is declared to be the official language of written communication with stakeholders in the Russian Federation and CIS countries, the English language is defined as such for all other countries. Where necessary, an executive location responsible for a region participates in translation of a response into a national language of a Complainant.

5.13 By the review of a complaint responsible employee assigned for handling this complaint, obligatory sends a letter to those party to which a complaint was laid with requirements to clarify the situation.

If during the investigation applicant and party to which a complaint was laid will regulate the dispute, responsible employee will prepare a project of appropriate decision. In this case if respondent on a complaint is a certified RR Client, issues related to the subject of a complaint will be included into an MS audit closest to the date of complaint submission.

In case if respondent party does not react on RR requests and does not accept cooperation to regulate the dispute, RR reserves the right if applicable to carry out an additional audit of respondent's MS, suspend or withdraw the conformity certificate.

If RR determines that an additional/short notice

Если РР определяет необходимость проведения незапланированной проверки – она должна быть проведена в течение 90 дней с момента принятия такого решения.

В случае рассмотрения претензии сотрудник РР, назначенный ответственным за рассмотрение претензии, проводит расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления претензии и готовит решения, направленные на удовлетворение претензии, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение функционирования СМК РР.

5.14 Решение по жалобе или претензии утверждаются лицом, назначенным в соответствии с п. 5.9. В тех случаях, когда жалоба или претензия касается действий непосредственно генерального директора РР, решение в отношении этой жалобы или претензии принимается сертификационным советом РР.

После согласования и утверждения ответа заявителю, прочие мероприятия по разрешению спора, регистрируются в БД «Terrasoft» с указанием сроков выполнения и ответственных и ставятся на контроль.

Ответ с указанием планируемых мер должен быть направлен заявителю в соответствии со сроками, указанными в п.5.8. Ответ должен быть оформлен в письменном виде и подписан сотрудником, назначенным для принятия решения в отношении жалобы или претензии.

Ответ должен содержать:

- Информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях,
- Информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции,
- Запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

Ответные меры по обращениям, зарегистрированным в информационной базе OASIS с помощью функции обратной связи, должны также быть внесены в OASIS.

Ответные меры по жалобам и претензиям, зарегистрированным в информационной базе FSC должны быть внесены в базу FSC с помощью соответствующих электронных средств.

5.15 В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течении 2-х недель с момента направления соответствующего письма (факса, E-mail), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий претензия или жалоба закрывается. Решение о закрытии принимается сотрудником, назначенным в соответствии с п. 5.9. После этого информация о закрытии претензии/жалобы регистрируется сотрудником ДР в базе данных "Terrasoft".

audit is necessary – such audit shall be completed within 90 days from the date of the decision was made.

In case of review of a claim the assigned RR employee carries out the investigation in order to reveal internal and external reasons of claim's occurrence and prepares decisions directed on claim regulation, elimination of revealed nonconformity's cause, improvement of functioning of RR QMS.

5.14 Decision on complaint or claim are approved by a person assigned in accordance with cl.5.9. In cases when a complaint or a claim are related to action of the RR Director General directly, RR certification council makes decision in respect of this complaint or claim.

After agreement and approval of a response to an applicant other measures on dispute settlement are registered in DB "Terrasoft" with indication of fulfillment terms and responsible persons and put under control.

Response with planned activities indication shall be sent to the applicant in compliance with the terms stated in cl. 5.8. Response shall be executed in written form and signed by an employee for decision making in respect of claims and complaints.

Response shall contain:

- Information of developed corrective and preventive actions
- Information on carried out and planned correction measures
- Request on applicant's acceptance with proposed measures.

Response measures on the applications registered in OASIS database with the help of feedback function shall also be introduced into OASIS.

Response actions towards claims and complaints registered in the FSC database shall be included into the FSC data base using the appropriate electronic means.

5.15 In that case if applicant agrees with proposed conditions or response from applicant is not received during 2 (two) weeks from the moment of sending appropriate letter (fax, email), after implementation of corrective/preventive actions complaint or claim is closed. Decision on closing is made by an employee appointed in accordance with cl. 5.9. After that information about closing the complaint/claim is registered by employee of DD in the DB "Terrasoft".

Информация о выполнении корректирующих/предупреждающих действиях направляется заявителю не позднее 6-ти месяцев с момента регистрации заявления в БД Террасофт. В исключительных случаях этот срок может быть увеличен до 1 года. Данная информация направляется в письменном виде в адрес заявителя.

Заявитель, получивший информацию о результатах выполнения корректирующих/предупреждающих действий, также может, в случае несогласия с их результатами, обратиться с апелляцией в Сертификационный совет РР.

5.16 Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам и претензиям, проверяется в рамках внутренних аудитов СМК.

5.17 В случае, если в течение 2 недель с момента отправки письма касательно планируемых и предпринятых действий от заявителя поступает письмо о несогласии, данная жалоба/претензия дополнительно рассматривается и принимается окончательное решение, о чем информируется заявитель.

5.18 В случае, если заявитель не удовлетворен решением, он может обжаловать его в Сертификационном совете РР в соответствии с порядком, установленным в данной процедуре.

Решения по жалобам и претензиям доводятся генеральным директором РР до членов Сертификационного совета в ходе очередного планового заседания, на котором члены Сертификационного совета рассматривают, в том числе, вопросы связанные с беспристрастностью при рассмотрении жалобы/претензии/спора.

В случае, если Сертификационный совет примет решение о необходимости внесения изменения или дополнения в принятые решения, такие решения СС должны быть приняты, о чем своевременно должен быть информирован заявитель и, в случае необходимости, прочие заинтересованные стороны.

Информация о претензиях, жалобах, апелляциях и спорах рассматривается при проведении анализа системы менеджмента качества руководством РР и включается в отчеты об анализе системы менеджмента качества, представляемые в Сертификационный Совет.

5.19 РР, совместно с заявителем, определяет, будет ли предмет претензии и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

6. Работа Сертификационного совета по рассмотрению споров

6.1 Сертификационный совет РР

Information on carrying out corrective/preventive actions is sent to the applicant at least 6 months after moment of application registration in DB "Terrasoft". In exclusive cases this term can be prolonged up to 1 (one) year. This information is sent in written form to the applicant.

Applicant received information on results of implemented corrective/preventive actions could also apply in the case of disagreement with results to Certification Council with appeal.

5.16 Effectiveness of carrying out corrective/preventive actions in terms of operations on complaints/claims is audited during internal QMS audits.

5.17 In case if during 2 weeks from the moment of sending the letter concerning planned and carried out actions RR receives a letter from applicant with disagreement this complaint/claim is investigated additionally and final decision is made, afterwards information about what is sending to the applicant.

5.18 In case if applicant is not satisfied with decision, he could appeal it in the RR Certification Council according to the order stated in this procedure.

Decision on complaints and claims are brought by Director General to notice of Certification Council members during next planned session where certification Council members examine as well issues connected with impartiality by review of complaint/claim/dispute.

In case if CC makes a decision on necessity to put changes or additives to the Decisions made they shall be made and brought to notice of applicant and if necessary other stakeholders.

Information on claims/complaints/appeals and disputes is reviewed by carrying out of analysis of QMS by RR management and is included in reports on QMS analysis that are represented to CC.

5.19 RR together with applicant of compliant/claim defines if the subject of claim and made decision will be divulgated or not and if yes, so to what extent.

6. Certification Council operations on disputes review

6.1 RR certification Council

6.1.1 Сертификационный совет выполняет функции Комитета по рассмотрению споров, является самостоятельным, независимым в принятии решений органом, который учреждается для выполнения функций урегулирования спорных и конфликтных вопросов в процессе осуществления сертификационной деятельности РР, и/или претендента или владельца сертификата, затрагивающей интересы большого круга заинтересованных лиц.

В своей деятельности по рассмотрению споров Сертификационный совет РР руководствуется, в том числе, нормами и правилами IAF, FSC, РР, Положением о Сертификационном совете и настоящей процедурой. Работа, функции, состав Сертификационного совета описаны в Положении о сертификационном совете РР.

6.1.2 Функции по рассмотрению споров Сертификационного совета:

- Урегулирование и разрешение споров по жалобам, претензиям и апелляциям между заинтересованными сторонами, РР и/или претендентом или владельцем сертификата, возникающими при осуществлении сертификационной деятельности,

Рассмотрение апелляций согласно утвержденным процедурам и с соблюдением обязательных для сторон нормативных документов и иных норм и правил.

6.1.3 Председатель Сертификационного Совета, согласно Положению, выбирается членами СС.

6.1.4 Члены Сертификационного совета обязаны:

- Всесторонне и полно участвовать в работе СС по рассмотрению жалоб, претензий, апелляций и споров,
- Посещать заседания СС,
- Информировать Председателя СС о наличии конфликта интересов в отношении того или иного решения СС,
- Избегать действий, которые могут скомпрометировать компетентность СС и поставить под вопрос профессионализм его членов.

Более подробно требования к порядку формирования Сертификационного совета и к членам Сертификационного совета описаны в Положении о Сертификационном совете РР.

6.2 Порядок рассмотрения апелляций

6.2.1 Апелляция должна быть подана в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося ее причиной.

6.2.2 Заявитель направляет апелляцию в Сертификационный совет в случае:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе или претензии;
- несогласия с решениями РР по

6.1.1 Certification Council carries out the function of Appeal Board and is self-maintained independent on decisions making body that is established for carry out of regulating functions of disputing and conflict issues during carrying out of RR certification activity and/or pretender or certificate holder, what affect the interests of stakeholders' circle.

In it's activity on disputes review RR certification Council is guided by norms and regulations of IAF, FSC, RR, Statement on Certification Council this procedure. Operations, functions, composition of CC are described in the Statement on RR Certification Council.

6.1.2 Functions on disputes review of Certification Council:

- Settlement and solution of disputes on complaints, claims and appeals between stakeholders, RR and/or pretenders or certificate holder occurring by carrying out of certification activity,

Review of appeals according to approved procedures and with observance of obligatory for parties normative documents and other norms and regulations.

6.1.3 Chairman of CC according to the Statement is elected by CC members.

6.1.4 Certification Council members are obliged to:

- Thoroughly participate in CC operations on review of complaints, claims, appeals and disputes;
- Attend in CC sessions;
- Inform CC chairman about presence of interests conflicts in relation to any CC decision;
- Avoid actions that could compromise CC competence and raise a query on members' professionalism.

More details requirements to the order of CC formation and CC members are described in Statement on RR certification Council.

6.2 Order of appeals review

6.2.1 Appeal shall be supplied during 30 days from the date of the event happened that was its reason.

6.2.2 Applicant sends an appeal to CC in following cases:

- impossibility of issue settlement, reflected in complaint or claim;
- disagreements with RR decisions on certification activity;

сертификационной деятельности;

- несогласия с решением генерального директора РР по жалобе или претензии.

6.2.3 Сертификационный совет при рассмотрении апелляций действует в соответствии и на основании настоящей процедуры и Положения о Сертификационном совете. Апелляция должна быть рассмотрена в течение 1 месяца с момента поступления и регистрации заявления. Апелляция может быть рассмотрена, с учетом сроков, как на плановом, так и на внеочередном заседании Сертификационного совета.

6.2.4. Апелляция подается Стороной, право которой, по ее мнению нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону по существу.

6.2.5. Заявление в СС должно:

- определять сторону, в отношении которой она подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;
- содержать изложение предмета спора;
- описывать имевшие, на момент подачи спора решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;
- описывать заинтересованность стороны-заявителя в урегулировании спора и причину обращения в СС;
- содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления Сертификационным советом РР и обязательства исполнить такое заявление или при несогласии с ним обжаловать решение в вышестоящей инстанции.
- предлагать решение для обсуждения в СС;
- быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;
- включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана жалоба и списка, перечисляющего такие доказательства и/или документы.

6.2.6. Заявление должно поступать по почте, факсу или электронной почте на почтовый адрес, факс, электронную почту РР. При поступлении апелляции в письменной форме в адрес подразделения-исполнителя в течение 2-х дней с момента поступления необходимо обеспечить передачу апелляции Генеральному директору РР или исполняющему обязанности генерального директора сотруднику

- disagreement with RR Director General decision on compliant or claim.

6.2.3 Certification Council by reviewing of appeals acts according to and based on this procedure and statement on Certification Council. Appeal shall be reviewed within 1 month from the moment of receiving and registration of application. Appeal could be reviewed subject to terms on planned or unscheduled session of CC.

6.2.4 Appeal is submitted by Party, whose rights are injured, according to it's opinion, or made decision does not satisfy indicated party essentially.

6.2.5 Application to CC shall:

- define the party, to whom refers the appeal or parties-participants of the dispute, their post addresses, telephones, emails and other data;
- contain the statement of the subject of dispute;
- describe present to the moment of appealing of dispute decisions and other results of contacts and hearings that were present between parties of arguable legal relation;
- describe the interest of applicant party in settlement of the dispute and cause of appealing to CC;
- contain properly the verified applicant's agreement on review of appeal by RR CC and liabilities to execute such agreement or by disagreement with it to appeal it in higher authorities.
- Propose settlement for discussing in CC;
- Be signed by authorized person with applied evidences of such authorities;
- Include Annexes, containing documental or other evidences on that is based the compliant and list that specify evidences/documents.

6.2.6 Application shall be sent on post address, per fax or email to RR post, fax or email address. When receiving an appeal in writing by an executive location it is required to ensure the transfer of the appeal to RR Director General or an acting Director General of RR Head Office within 2 days since the date of receipt.

Центрального офиса РР.

После регистрации апелляции в базе данных «Terrasoft» сотрудником ДР, заявление с апелляцией поступает к секретарю Сертификационного совета, который должен:

- направить копии заявления и всех приложенных к нему документов стороне, упомянутой в заявлении в качестве потенциального ответчика.

- В случае, если секретарь СС посчитает необходимым привлечь кого-либо для участия в разбирательстве (даже объяснений или предоставлении документов), СС должен направить этому лицу копию заявления и приложенные к нему документы с просьбой о содействии в разбирательстве.

Секретарь СС направляет членам СС пакет документов по апелляции и согласовывает сроки и форму очередного (внеочередного) заседания СС.

6.2.7. Сформированный для направления членам СС пакет должен включать следующие документы:

- текст Заявления, которое поступило от стороны-заявителя с изложением сути вопроса;
- копии документов, приложенных к Заявлению;
- копии дополнительных документов, предоставленных стороной по требованию СС;
- уведомление с указанием сроков проведения очного заседания СС, телеконференции или получения письменных мнений членов СС по жалобе.

6.2.8. По завершении периода подготовки Заявления к рассмотрению, секретарь СС направляет всем сторонам, участвующим в процессе, уведомление о том, что требования к представлению Заявления и записок по делу выполнены, и дело готово к рассмотрению.

6.2.9. Во всех случаях, когда СС необходимо прийти к какому-либо решению по поводу принятого вопроса к рассмотрению или вынесения решения по спору, СС может сделать это:

- на регулярном, предусмотренном графиком заседании (в соответствии с Положением);
- на внеочередном заседании;
- на селекторном совещании или телеконференции;
- путем письменного голосования по почте, курьерской почте, по факсу, электронной почте или
- с помощью других средств связи;
- любым другим способом, разрешенным в соответствии с применяемой правовой нормой.

6.2.10. Решения, принимаемые СС, должны быть

After the registration of appeal in the "Terrasoft" data base by the employee of Directorate of Development, application with appeal is proceeded to the secretary of CC who shall:

- Send copies of application and all applied documents to the party, mentioned in the application as potential respondent.

- In case if CC secretary considers necessary to involve someone for participation in investigation (providing explanations or documents), CC shall send to this person a copy of application and applied documents with request on cooperation in investigation.

CC secretary sends CC members set of documents on appeal and agrees terms and form of planned or unscheduled CC session.

6.2.7 Executed for sending to SS members set shall include following documents:

- Text of application that was received from applicant party with explanation of issue;
- Documents copies, applied to the Application;
- Copies of additional documents provided by the party on CC requirement;
- Notice with indication of CC planned session terms, teleconferences or receiving of written opinions of CC members on complaint.

6.2.8 By completion of Application preparation period to the reviewing, CC secretary sends to all parties participating in the process notice about the fact that requirements to application and issue notes presentation are fulfilled and case is prepared for review.

6.2.9 In all cases when for CC it is necessary to come to any decision concerning the accepted for reviewing issue or making decision on dispute, CC could do that:

- On planned, scheduled session (in conformity with Statement);
- On unscheduled session;
- On selector meeting or teleconference;
- By written voting per post, currier post, fax, email etc.
- By other communication means;
- By any other way, permitted in conformity with applied legal norm.

6.2.10 Decisions made by CC shall be delivered to

переданы сторонам, которые участвовали в разбирательстве, а копии, в случае необходимости, открыты для публичного доступа.

Информация по решению должна быть направлена заявителю апелляции, в случае если он отсутствовал на заседании СС в течение 2 дней после поступления в ДР информации и не позднее 6 недель с момента поступления заявления, отвечающего требованиям п. 6.2.4.

6.2.11. Решения СС, содержание, выводы о наличии любых несоответствий в сертификационной системе РР должны быть рассмотрены руководством РР. Любые выявленные СС несоответствия в деятельности сертифицированной компании, в отношении которой принято соответствующее решение, должны быть рассмотрены РР в соответствии с процедурами по сертификации. Любые несоответствия, выявленные СС в деятельности РР руководство РР должно проанализировать и разработать необходимые мероприятия по улучшению, корректирующие/предупреждающие действия.

В случае необходимости, информация по осуществленным

корректирующим/предупреждающим действиям направляется заявителю не позднее 6 месяцев с момента поступления заявления с апелляцией, отвечающего требованиям п. 6.2.4

6.2.12. Информация по решениям, принятым членами СС на заседании передается секретарем СС в ДР для регистрации этих решений и подготовки ответа Заявителю.

Решения Сертификационного совета по рассмотрению апелляций заносится в протокол о заседании СС, который подписывается всеми его членами.

Примечание: Применительно к схеме FSC решение по апелляции должно быть оформлено на том языке, который используется в кратком отчете по сертификации для общественности, или на языке, согласованном с инициатором апелляции.

6.2.13. Если какая либо сторона не была удовлетворена решением Сертификационного совета РР, заинтересованная Сторона, участвующая в рассмотрении спора, может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно в вышестоящую инстанцию (орган по аккредитации, нотификации, советы, некоммерческие организации, регулирующие органы, владельцы схем сертификации и т.д.) в соответствии с ее процедурами.

7. Обязательство о разумном сотрудничестве

7.1. Лица, вовлеченные в любые процессуальные действия, инициированные в

parties who participated in investigation, and copies if necessary are made available for public access.

Information on decision shall be sent to the applicant of appeal in case if he was absent on CC session during 2 days after receipt of information in Directorate of Development and not later than during 6 weeks from the moment of application receipt, according to the requirements of p. 6.2.4.

6.2.11 CC decisions, content, conclusions on presence of any nonconformity in the RR certification system shall be considered by RR management. Any revealed by CC nonconformity in the activity of certification company concerning to that was made appropriate decision, shall be reviewed by RR in conformity with certification procedures. Any nonconformity revealed by CC in the RR activity, RR management shall review and develop necessary arrangements on improvement, corrective and preventive actions.

If necessary, information on implemented corrective and preventive actions is sent to the applicant at least 6 months from the moment of receipt of application with appeal, according to the requirements of p. 6.2.4.

6.2.12 Information on decisions made by CC members during the session, is delivered by CC secretary to Directorate of Development for registration of this decisions and preparation of response to the applicant.

Decisions of Certification Council on appeals review are entered into protocol on CC session, which is signed by all members.

Note: In respect of the FSC scheme the decision on the appeal shall be executed in the same language that is used in the public summary certification report, or in language, agreed with the appellant.

6.2.13 If any party was not satisfied with RR Certification Council decision, interested party, participated in case investigation, could apply with application on this dispute review immediately to higher authority (accreditation body, notification body, councils, non-profit organizations, regulating bodies, certification scheme owners, etc.) in compliance with its procedures.

7. Liability of judicious cooperation

7.1 Persons involved in any procession actions, initiated according to this instruction, are obliged to

соответствии с настоящей инструкцией, обязаны разумно сотрудничать как с СС, РР, так и с другими сторонами для разрешения спора.

7.2. Обязательство о разумном сотрудничестве включает в себя следующие пункты:

- соблюдение всех требований к запискам по делу, документации, свидетельским показаниям и другим формам участия в процессе;
- ускорение процесса разрешения спора;
- проведение переговоров по разрешению споров в духе доброй воли;

корректность при выполнении любой из процедур в соответствии с настоящей инструкцией.

7.3. Председатель СС может попросить сторону, подозреваемую в нарушении обязательства о разумном сотрудничестве, опровергнуть это подозрение или объяснить свое поведение в письменном виде.

8. Конфликт интересов

8.1. Если в какой-то момент рассмотрения спорного вопроса, в соответствии с настоящей инструкцией, какое-либо лицо рассматривающего органа точно знает, что его участие в разрешении спора нарушает принцип недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться как РР, так и члены СС при вынесении решений, такое лицо должно немедленно сообщить об этом органу, рассматривающему дело, и временно самоустраниться от дальнейшего участия в процессе.

8.2. Стороны, участвующие в споре, могут возразить против участия любого лица, вовлеченного в разрешение спора в соответствии с настоящей процедурой, если такое участие будет нарушать принципы беспристрастности, конфиденциальности, недопустимости конфликта интересов, которым должны руководствоваться при вынесении решений. Свои возражения стороны могут выразить в форме письменного ходатайства, адресованного в СС.

8.3. В случаях, предусмотренных в п.п. 9.1 и 9.2 возможен отвод или самоотвод отдельных лиц от участия в рассмотрении спора.

8.4. Если, вследствие одного или более отводов или дисквалификации, СС лишается правоспособного кворума необходимого для рассмотрения спора, правоспособные члены СС могут:

- либо назначить другого члена взамен дисквалифицированного;
- либо приостановить дальнейшее рассмотрение вопроса и передать его непосредственно в соответствующий орган по рассмотрению в вышестоящей инстанции.
- в любом случае, когда по причине

cooperate judicious with CC, RR as well as other parties for settlement of the dispute.

7.2 Liability of judicious cooperation includes following items:

- adherence to all requirements to the case notes, documentation, evidences and other forms of participation in the process;
- acceleration of dispute settlement process;
- carrying out of free will negotiations on disputes settlement;
- correctness by carrying out of any procedure according to this instruction.

7.3 CC chairman could ask the party suspected in violation of judicious cooperation to contradict this suspicion or explain behavior in written form.

8. Conflict of interests

8.1 If at some moment of the dispute review according to this instruction any person from the side of reviewing body is sure that his participation in dispute settlement violates the principle of interests conflict inadmissibility by which shall be guided RR and CC members by making decisions, such person shall immediately inform about it the body which reviews the case and keep itself aloof from further participation in the process.

8.2 Parties participating in a dispute may protest against participation of any person involved in the dispute settlement according to this procedure if his participation will violate impartiality, confidentiality, interests conflict inadmissibility principles by which they have to be guided by making decisions. Objections could be made in written form of petition addressed to CC.

8.3 In cases stipulated in p. 9.1 and 9.2 it is possible to reject or self-reject for individual persons from the participation in dispute review.

8.4 If in consequence of one or more rejections or disqualification CC loses legally capable quorum necessary for case review, legally capable CC members may:

- Assign other member instead of disqualified;
- Suspend the further review of case and transfer it immediately in appropriate higher authority for review;
- In any case, if by reason of disqualification and self-rejections the rest of CC member has

дисквалификации и самоотводов оставшимся членам СС приходится действовать в меньшем составе, чем это необходимо для кворума, СС может продолжать работу при условии, что оставшиеся члены или член, которые не были дисквалифицированы, участвуют в разрешении спора.

9. Расходы

9.1. В соответствии с настоящей процедурой, каждая сторона сама оплачивает расходы по участию в разбирательстве по делу

9.2. Понесенные расходы делятся пропорционально между сторонами и возмещаются следующим образом:

9.2.1. В случае, если заявление или апелляция были удовлетворены полностью, «проигравшая» сторона должны возместить затраты, отнесенные на их счет;

9.2.2. В случае, если заявление или апелляция были полностью отклонены, заявители должны возместить затраты, отнесенные на их счет;

9.2.3. Во всех остальных случаях, СС должен определить соответствующие обязательства сторон, участвующих в рассмотрении спорного вопроса.

9.3. Затраты включают в себя расходы, понесенные СС на всех стадиях рассмотрения дела, а именно:

- Расходы, связанные с получением, сбором, распечаткой, изготовлением дубликатов, передачей, хранением или другой обработкой материалов и документов, представляемых сторонами;
- Расходы, связанные с проводимыми проверками на местах, полевыми работами, слушаниями показаний, выступлениями сторон в прениях, содержанием приглашенных со стороны экспертов или консультантов, заседаниями СС.
- Разумные накладные расходы для оплаты поездок членов СС или органа по сертификации, их питания и размещения;
- Любые другие расходы, понесенные для разрешения спора.

Примечание. Термин «Заседания» включает в себя телеконференции, т.е. конференции, проводимые с помощью многосторонней телефонной связи, и прочие «виртуальные» собрания с помощью электронных средств телекоммуникаций.

9.4. По мере возможности РР и/или СС должны иметь документальное подтверждение всех произведенных расходов. Копии такой документации передаются сторонам, участвующим в споре, до вынесения рассматривающим органом постановления о своем решении.

to act composed of less members as it is necessary for quorum, CC may continue to operate with condition that the rest members or member who was not disqualified participate in dispute settlement.

9. Expenses

9.1 According to this procedure each party pays for expenses on participation in handling of the case

9.2 Suffered expenses are divided proportionally between parties and refund is made following:

9.2.1 In case if application or appeal were totally satisfied, "defeated" party shall refund expenses, referred to their account;

9.2.2 In case if application or appeal were fully declined, applicants shall refund expenses referred to their account;

9.2.3 In other cases CC shall define appropriate liabilities of parties participating in review of dispute issue.

9.3 Expenses include charges suffered by CC on all stages of case review, i.e.:

- Expenses connected with receiving, collecting, printing, making copies, transferring, storage or other treatment of materials and documents provided by the parties;
- Expenses connected with carrying out audits on sites, field operations, hearings of evidences, speech of parties in debates, support of involved experts or consultants, CC sessions;
- Judicious addition charges for payment of CC members or certification body traveling, food and accommodation;
- Any other expenses, suffered for dispute settlement.

Note: term "sessions" includes teleconferences, i.e. conferences carried out with multiple telephone connection and other "virtual" meetings using the electronic telecommunications.

9.4 As far as possible RR and/or CC shall have documental evidences of all suffered expenses. Copies of such documentation are transferred to parties participating in dispute, before rendering of decision by reviewing body.