

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ ОС

Жалоба, связанная с проведением работ по сертификации и инспекционному контролю, должна быть подана в ходе проведения вышеуказанных работ до принятия органом по сертификации соответствующих решений по сертификации и инспекционному контролю. В других случаях жалоба подается в течение месяца после возникновения оснований к подаче жалобы. Жалоба должна быть оформлена в письменной форме и подписана предьявителем (заявителем) либо его уполномоченным лицом. Заявитель при подаче жалоб и апелляций может применить свою форму с обязательной фиксацией своих основных реквизитов и аспектов в отношении которых подается жалоба или апелляция. Все аспекты должны иметь документарное подтверждение. Направлена либо почтой, в т.ч. электронной, либо доставлена курьером или лично по адресу местонахождения общества.

Днем подачи жалобы считается день ее регистрации в «Журнал регистрации входящей корреспонденции» и в «Журнал регистрации жалоб и апелляций» ООО «ЗЕТ. -ТЕСТ». К подаваемой жалобе прикладываются (при наличии) документы, подтверждающие какие-либо нарушения со стороны органа по сертификации, его сотрудников, держателя сертификата, а также, свидетельствующие о несоответствии сертифицированной продукции. После регистрации жалоба в тот же день передается менеджеру по качеству.

Получение каждой жалобы (претензии) подтверждается ее предьявителю (заявителю) извещением о получении жалобы (претензии) по установленным каналам связи (электронной почтой, телефонным звонком, отправкой извещения с курьером) в течение 5 рабочих дней с момента поступления и регистрации жалобы или апелляции в ОС.

Зарегистрированная жалоба передается Руководителю ОС для дальнейшего создания Комиссии по жалобам и апелляциям ОС ООО «ЗЕТ.-ТЕСТ» (далее – Комиссия). Комиссия создается в течение 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы или апелляции, для рассмотрения каждого конкретного случая подачи жалобы на действия его должностных лиц и сотрудников и пр.,или апелляции на решения органа по сертификации продукции ООО «ЗЕТ.-ТЕСТ».

При подаче жалобы в установленные сроки, секретарь Комиссии имеет право запросить у органа по сертификации – дело, относительно которого поступила жалоба предьявителя (заявителя) жалобы– дополнительные материалы и предложения по корректирующим и предупреждающим действиям.

В случае, если жалоба относится к держателю сертификата, то Комиссия в течение пяти дней передает держателю сертификата жалобу с соблюдением необходимых требований конфиденциальности при передаче предьявителю (заявителю) жалобы, а затем отслеживает ход рассмотрения жалобы и разрешения конфликта.

ОС при инспекционном контроле проводит проверку фактического выполнения держателя сертификата корректирующих действий по жалобе (изменения в процедурах, документах, записях).

Жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или

организационно-методических документах аккредитующего органа, ООО «ЗЕТ.-ТЕСТ» не рассматривает.

После поступления жалобы проводится ее рассмотрение и принятия решения в срок, не превышающий 30 рабочих дней с момента регистрации жалобы. В тех случаях, когда для разрешения жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения жалобы могут быть в порядке исключения продлены председателем Комиссии, но не более чем еще на 10 дней. Предъявитель жалобы извещается о продлении сроков рассмотрения жалобы и ходе рассмотрения по телефону, электронной почте, почтой.

Предъявитель (заявитель) вправе присутствовать на заседании Комиссии при рассмотрении его жалобы.

Комиссия, при необходимости, может вызвать предъявителя (заявителя), представителя органа по сертификации, а также пригласить специалистов по обсуждаемым вопросам.

Протокол заседания Комиссии утверждается Председателем комиссии и подписывается всеми членами комиссии.

При рассмотрении жалобы, направленной против персонала органа по сертификации, для обеспечения объективности при анализе ошибок персонала Комиссия должна немедленно и полно информировать руководителя органа по сертификации и конкретного работника по любой претензии, касающейся его работы, поведения и о продвижении расследования претензии и полученных результатов.

Решение по жалобе высылает секретарь Комиссии, на адрес представителя (заявителя) в письменном виде, в течение 5 рабочих дней с даты оформления решения, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксацию факта отправки или под расписку.

При несогласии с принятым решением, предъявитель (заявитель) имеет право обжаловать его, подав апелляцию, оформленную по установленной форме или обратиться в вышестоящие инстанции.

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

ОС гарантирует, что анализ и решения по жалобам не приводят к дискриминационным действиям.

Порядок подачи и рассмотрения апелляции

Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО «ЗЕТ.-ТЕСТ», с запросом о пересмотре решения принятого ОС.

Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса сертификации, заинтересованное в результатах сертификации, права которого, по его мнению, нарушены.

С целью разрешения спорных ситуаций, возникших разногласий между участниками и рассмотрению апелляций создается Комиссия по жалобам, апелляциям.

Комиссия должна быть организована в течение 5 рабочих дней с момента регистрации апелляции. Возглавляет комиссию председатель. Члены Комиссии включаются в состав на добровольной основе.

Апелляция подается по почте, нарочным, на электронный адрес ООО «ЗЕТ.-ТЕСТ» не позднее чем через 30 календарных дней после решения, принятого органом по сертификации продукции с которым апеллиант не согласен.

В апелляции должны быть указаны, причины спора, обоснование несогласия с принятым решением Органом сертификации, указаны документы и т.д.

Апелляцию регистрируют в журнале регистрации входящей корреспонденции в ООО «ЗЕТ.-ТЕСТ» в день поступления с присвоением ей регистрационного номера и передают ее Руководителю ОС для рассмотрения и определения состава Комиссии по апелляции.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте).

Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем комиссии и визируется экспертами – членами комиссии.

На основании протокола заседания оформляется Решение Комиссии.

Срок принятия Решения Комиссии не должен превышать 20-ти рабочих дней со дня утверждения Комиссии. В тех случаях, когда для разрешения спорных вопросов необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения апелляции могут быть в порядке исключения продлены председателем Комиссии, но не более чем еще на 10 дней. Апеллиант извещается о продлении сроков рассмотрения апелляции и ходе рассмотрения по телефону, электронной почте, почтой.

Решение по апелляции прикладывается к протоколу, высылается апеллянту секретарем, в письменном виде не позднее 5 рабочих дней с момента принятия решения, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксацию факта отправки или под расписку. Копия второго экземпляра протокола и решения Комиссии остается у менеджера по качеству ООО «ЗЕТ.-ТЕСТ».

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

При несогласии апеллянта с решением принятым комиссией, он может, уведомив комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

ОС гарантирует, что анализ и решения по апелляциям не приводят к дискриминационным действиям.

Руководитель Органа по сертификации продукции ООО «ЗЕТ.-ТЕСТ»

/Мишин А.А./