

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

Настоящий документ определяет порядок урегулирования спорных вопросов по деятельности ОС между предприятиями, организациями, предпринимателями, гражданами – заявителями, потребителями и ОС.

1. Общие положения

Положения документа применяются при наличии претензий в сфере полномочий ОС, если иное установлено законодательством Российской Федерации.

- Эффективное решение по жалобам и апелляциям является важным средством защиты от ошибок для органа по сертификации, его клиентов и других пользователей оценки соответствия.
- Орган по сертификации несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб, претензий и апелляций.
- При возникновении спорных вопросов при осуществлении деятельности органа по сертификации заявитель (апеллянт) имеет право подать жалобу (претензию), апелляцию.
- Под жалобой/претензией следует понимать - выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.
- Под апелляцией следует понимать – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.
- Жалоба и апелляция подается лично; заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении; в электронном виде через информационно-телекоммуникационные сети общего доступа, включая информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет"; в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС «Перспектива», с которым заявитель (апеллянт) не согласен.
- К жалобам и апелляции заявитель прикладывает документы, подтверждающие обоснованность его заявления. Состав документов, прилагаемых к жалобе, апелляции определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации. ОС «Перспектива» может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

2. Жалобы/претензии

Жалоба должна быть оформлена на имя руководителя ОС. В жалобе должны быть указаны причины и обоснования неудовлетворенности работой ОС.

Заместитель руководителя ОС регистрирует поступившую в орган жалобу/претензию в Журнале регистрации жалоб, апелляций, претензий в течение одного рабочего дня с момента ее поступления, с присвоением регистрационного входящего номера, и передает её руководителю ОС «Перспектива».

При получении жалобы/претензии руководитель ОС должен подтвердить, относится ли эта жалоба/претензия к деятельности по оценке соответствия, за которую несет ответственность орган по сертификации. В случае положительного решения он передает её ответственному за СМК для дальнейшего рассмотрения.

В таком случае:

- Получение жалобы/претензии немедленно подтверждается заявителю (по почте, телефону или электронной почте) с досылкой уведомления в письменном виде не позднее, чем через 20 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы/претензии (не более 2 месяцев).

- Ответственный за СМК устанавливает круг лиц, причастных к возникновению спорной ситуации и проводит анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента регистрации жалобы совместно с данным кругом лиц.

- Решение по жалобе оформляется ответственным за СМК в течение 30 рабочих дней, и утверждается директором ООО «Перспектива».

Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

Решение по жалобе отправляет заведующий архивом на адрес заявителя почтовым отправлением с уведомлением о получении, не позднее 3-х рабочих дней с момента его утверждения.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся у ответственного за СМК в течение 2 месяцев с момента утверждения решения по жалобе/претензии.

Ответы на жалобы регистрируются в журнале исходящей корреспонденции.

Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым, в журнале регистрации жалоб, апелляций, претензий ставится соответствующая отметка о статусе жалобы (удовлетворена, открыта).

3.Апелляции

При несогласии с принятым в ОС решением заявитель (апеллянт) вправе подать апелляцию в ОС «Перспектива» с запросом о пересмотре решения по жалобе, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа. Заявитель подает апелляцию непосредственно на имя руководителя ОС, в которой:

- излагается предмет апелляции;
- определяются потенциальные стороны-участники конфликта;
- описывается участие апелланта в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в орган по сертификации;
- предлагается решение (в случае необходимости).

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается заявителю (по телефону или электронной почте). Предъявитель апелляции по запросу имеет возможность получить информацию о текущем состоянии процесса управления претензией.

Апелляция в течение одного рабочего дня регистрируется заместителем руководителя ОС в журнале регистрации жалоб, апелляций, претензий (форма – приложение 1) и направляется руководителю ОС. Руководитель ОС назначает приказом председателя комиссии по апелляциям и передает апелляцию на его рассмотрение.

Апелляция прослеживается руководителем ОС от момента ее получения до полного завершения процесса управления апелляцией.

Председатель комиссии по апелляциям в течение двух рабочих дней с даты регистрации апелляции изучает суть проблемы и принимает мотивированное решение о признании обоснованности апелляции, предлагает состав комиссии, которую утверждает руководитель ОС.

Комиссия, утвержденная руководителем ОС, должна быть организована председателем комиссии в течение 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции. Апелляция должна быть рассмотрена ответственными за ее рассмотрение членами комиссии и по результатам проведенного расследования подготовлено письменное решение. Рассмотрение апелляции на заседании комиссии может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание комиссии, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 рабочих дней до даты рассмотрения апелляции.

В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

Решение в отношении апелляции, не требующее дополнительного изучения и проверки, принимается комиссией в течение 30 дней со дня регистрации жалобы или апелляции.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Если в ходе рассмотрения Председателем комиссии поданной апелляции стороны придут к соглашению об ее урегулировании полностью, то подписывается соглашение между сторонами о способах, сроках и иных условиях урегулирования. Указанное соглашение утверждается Председателем Комиссии по апелляциям и подлежит исполнению сторонами.

Решение комиссии оформляется председателем в течении 15 рабочих дней, и направляется апеллянту в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или лично, под расписку.

В органе по сертификации хранятся записи по удовлетворенным апелляциям, а также корректирующим действиям, предпринятым ОС в течение 2 месяцев с момента получения апеллянтом решения по апелляции.

Ответы на апелляции хранятся в папке «Исходящая корреспонденция».

Если на решение по апелляции, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым. В журнале регистрации жалоб, апелляций, претензий ставится соответствующая отметка о статусе апелляции (удовлетворена).

Если предьявитель апелляции не согласен с предложенным решением или действием, то апелляция остается открытой. Такой статус претензии регистрируется в журнале, а ее предьявитель информируется в течение 5 рабочих дней об альтернативных формах и вариантах решений (действий).

ОС после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные ОС копии.

4. Дополнительные действия

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции, жалобе, претензии (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя.

В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в суд в соответствии с действующим законодательством.

В журнале регистрации жалоб, апелляций, претензий ставится соответствующая отметка о статусе жалобы (удовлетворена, открыта)