

Порядок подачи апелляций и жалоб

Комиссия по апелляциям и жалобам собирается по мере необходимости и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения апелляции, жалобы, разногласия, принятия решения по ней и контроля выполнения принятого решения.

Поступившие жалобы (апелляции) могут относиться как к деятельности органа по сертификации, так и к деятельности организации-заявителя, продукция которой была сертифицирована ОС НБЭ.

Орган по сертификации должен в течение трех дней передать заявителю относящуюся к нему жалобу (апелляцию).

Процедура обработки и рассмотрения жалоб (апелляций) в отношении деятельности ОС НБЭ включает в себя следующий порядок действий:

1 Делопроизводитель ОС НБЭ получает и регистрирует жалобу (апелляцию) в журнале регистрации жалоб (апелляций), передает руководителю ОС и Генеральному директору ООО «НБЭ» с целью ознакомления с жалобой (апелляцией).

2 Руководитель ОС рассматривает жалобу (апелляцию) и определяет её отношение к деятельности ОС НБЭ.

Если руководитель ОС участвовал в предмете апелляции, жалобы, то его функции на всем протяжении рассмотрения исполняет заместитель руководителя ОС.

По результатам первоначальной проведенной оценки жалобы (апелляции), руководитель ОС принимает решение:

– о принятии жалобы (апелляции) к рассмотрению в случае если предмет жалобы (апелляции) имеет отношение к решениям, действиям (бездействиям) органа по сертификации;

– об отказе (с указанием причин отказа) к рассмотрению жалобы (апелляции) в случае если предмет жалобы (апелляции) не имеет отношение к решениям, действиям (бездействиям) органа по сертификации.

3 Делопроизводитель ОС НБЭ высылает предъявителю жалобы подтверждение получения жалобы (апелляции) и отношения её к деятельности ОС НБЭ;

Уведомления предъявителю жалобы (апелляции) направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении и (или) в электронном виде через информационно-телекоммуникационные сети общего доступа, включая информационно-телекоммуникационную сеть интернет с обязательным подтверждением от него факта получения уведомления о регистрации его жалобы (апелляции).

Руководитель ОС обеспечивает установление контактных лиц заявителя жалобы (апелляции) и устойчивые каналы связи для взаимодействия.

При получении жалобы (апелляции) руководитель ОС несет ответственность за сбор и верификацию всей требуемой информации (насколько возможно), необходимой для проверки жалобы (апелляции) и принятия решения по ней.

В процессе рассмотрения жалобы (претензии) могут быть востребованы от заявителя жалобы (апелляции) и органа по сертификации дополнительные документы, необходимые для принятия решения по спорным вопросам.

4 Руководитель ОС формирует комиссию по апелляциям и жалобам.

5 Комиссия знакомится и обсуждает содержания жалобы (апелляции). С целью установления причин возникновения жалобы (апелляции) комиссия проводит всесторонний анализ поступивших с ней документов, изучает имеющиеся в органе по

сертификации документы, опрашивает сотрудников, принимавших участие в данных работах, и делает вывод о ее правомерности или неправомерности и какие ответные действия должны быть предприняты, что фиксируется в протоколе комиссии. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы (апелляции). При этом комиссия принимает во внимание результаты предыдущих жалоб (апелляций), если таковые имелись.

При принятии решений комиссия взаимодействует с Россаккредитацией, подведомственными ему организациями, общественными организациями, производителями и потребителями продукции.

Решение в отношении жалобы (апелляции), не требующие дополнительного изучения и проверки, принимается комиссией в течение 30 календарных дней со дня регистрации жалобы (апелляции). В тех случаях, когда для разрешения жалобы (апелляции) необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения жалобы (апелляции) могут быть, в порядке исключения, продлены председателем комиссии, но не более чем на 30 календарных дней, с сообщением об этом лицу, подавшему жалобу (апелляцию).

6 Решение комиссии оформляются руководителем ОС в виде решения по результатам рассмотрения жалобы (апелляции) в письменном виде в двух экземплярах. До принятия указанного решения лицо, подавшее жалобу (апелляцию), вправе отозвать жалобу (апелляцию) полностью или частично.

Решение по жалобе (апелляции) содержит:

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

7 Делопроизводитель ОС НБЭ производит официальное извещение заявителя жалобы (апелляции) путем отправки по установленным каналам связи утвержденного руководителем ОС экземпляра решения по результатам рассмотрения жалобы (апелляции).

Решение по результатам рассмотрения жалобы (апелляции) направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении и (или) в электронном виде через информационно-телекоммуникационные сети общего доступа, включая информационно-телекоммуникационную сеть интернет с обязательным подтверждением от него факта получения уведомления о регистрации его жалобы (апелляции).

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

В случае несогласия с решением, заявитель жалобы (апелляции) имеет право подать апелляцию в комиссию по апелляциям Россаккредитации в установленном порядке.

8 Руководитель ОС делает соответствующие записи в журнале регистрации жалоб (апелляций) и формирует второй экземпляр решения по результатам рассмотрения жалобы (апелляции) в соответствующие дело.

9 Руководитель ОС выполняет проверку выполнения соответствующих корректирующих действий.