

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации.

В соответствии с СМК Заявитель, получивший отказ в проведении работ по подтверждению соответствия продукции или не согласный с другими действиями органа по сертификации, возникающими в процессе подтверждения соответствия продукции, обращается к руководству ОС с апелляцией.

При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами подтверждения соответствия продукции, испытаний или инспекционного контроля, заявитель имеет право направить в ОС жалобу, претензию, апелляцию (далее – апелляцию).

Апелляция подается в письменной форме и подписывается заявителем. Апелляция может направляться по почте или вручается лично, в которой:

- излагает предмет жалобы;
- определяет потенциальные стороны-участники конфликта;
- предлагает решение (в случае необходимости).

Апелляция регистрируется в ОС в журнале регистрации апелляций и направляется на рассмотрение руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку апелляции к рассмотрению.

Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания комиссии (если руководителем ОС принимается решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии).

Руководитель ОС рассматривает апелляцию (при необходимости - с привлечением специалистов ОС, выбор специалистов определяется предметом спора) и выносит решение. Если принимается решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии - руководитель ОС определяет дату и состав комиссии.

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 дней до даты рассмотрения апелляции.

Рассмотрение апелляции как руководителем ОС с привлечением специалистов ОС, так и на заседании комиссии оформляется протоколом.

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

Окончательное решение по апелляции принимает руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения 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.

Решение по апелляции направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку и содержит:

- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- информацию о принятых и планируемых мерах коррекции;
- запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

ОС после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные ОС копии, а также 2-й экземпляр решения.

Срок рассмотрения апелляции – не более 1 месяца со дня регистрации апелляции в органе по сертификации.

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

В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в орган по аккредитации в порядке, установленном органом по аккредитации, а далее – в суд в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Анализ и решение по жалобам не приводит к дискриминационным действиям.

Типовая схема письменного
обращения (жалобы)

КОМУ:.....
(Ф.И.О.)

от

Уважаемый (ая)!
(имя, отчество руководителя)

Письмо в орган по сертификации конкретному должностному лицу излагается в произвольной форме.

В письме желательно указать следующее:

1. Мотив (причина) обращения;
2. Сведения об авторе, имеющиеся льготы;
3. Ясное изложение сути проблемы, связанной с нарушением прав гражданина и законных интересов или предложений;
4. Инстанции, в которые обращался ранее автор по решению поднимаемой проблемы, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;
5. Были ли судебные разбирательства по заявленной проблеме;
6. В заключение формулируется заявление, предложение, жалоба;
7. В конце ставится подпись с расшифровкой подписи и дата.

В случае, если обращение коллективное, то прикладываются подписи заявителей и указываются контактный адрес и телефон, на чье имя необходимо направить ответ. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны фамилия и адрес проживания, согласно п. 1 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации".

Подпись
Дата