

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принятые органом по сертификации, порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб и апелляций

Настоящие правила определяют порядок урегулирования спорных вопросов по деятельности ОС между предприятиями, организациями, предпринимателями, гражданами - Заявителями, потребителями и ОС.

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

Порядок рассмотрения жалоб

При возникновении спорных вопросов в случае несогласия Заявителя с результатами сертификации, испытаний или инспекционного контроля, Заявитель имеет право направить в ОС жалобу. Жалоба подается в письменной форме и подписывается Заявителем. Жалоба может направляться по почте, электронной почте или вручается лично.

Жалоба регистрируется ответственным сотрудником в журнале регистрации жалоб и направляется на рассмотрение Руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку жалобы к рассмотрению.

Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных и/или корректирующих мероприятий (при необходимости) и привлечению специалистов ОС.

Руководитель ОС рассматривает жалобу и выносит решение.

Рассмотрение жалобы может проходить как в присутствии Заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении Заявителя, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 рабочих дней до даты рассмотрения жалобы.

Рассмотрение жалобы руководителем ОС, в том числе с привлечением специалистов ОС оформляется документально.

В ходе рассмотрения жалобы может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий.

Окончательное решение по жалобе принимает руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения жалобы.

Ответ или решение должны 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 и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб.

Ответ или решение по жалобе направляется Заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Срок рассмотрения жалобы – не более 10 рабочих дней со дня ее поступления.

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

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

Порядок рассмотрения апелляций

В случаях возникновения разногласий между участниками сертификации по различным вопросам, связанным с проведением сертификации - апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя генерального директора ООО «РЦЭС» (председателю комиссии).

Заявитель, держатель сертификата или заинтересованное лицо может подать апелляцию при несогласии с принятым органом по сертификации решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации/регистрации декларации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля;
- несогласие с решением по рассмотрению жалобы.

Апелляция подается в Орган по сертификации в письменном виде по почте, электронной почте в течение срока, не превышающего один месяц после принятого органом решения. К апелляции могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии. Делопроизводитель или ответственное лицо принимает апелляцию, регистрирует ее, уведомляет подателя апелляции о ее приеме и передает апелляцию Председателю комиссии.

Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

В течении 10 рабочих дней с момента получения апелляции Комиссия по апелляциям рассматривает апелляцию и сообщает подателю апелляции о

принятом решении в письменном виде. Решение, принятое по результатам рассмотрения апелляции, направляется заявителю, держателю сертификата или заинтересованному лицу по почте, на электронный адрес в рамках вышеустановленного срока.

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций в установленном порядке;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Комиссия может затребовать 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.

После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания апелляции;
- выбор и привлечение к работе внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью Комиссии;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
- в случае необходимости разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию.

Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде, с указанием:

- информации о получении апелляции;
- даты и регистрационного номера;
- информации о сроках рассмотрения.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется представителями Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

Решение оформляется председателем Комиссии. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми представителями Комиссии и утверждается генеральным директором ООО «РЦЭС».

Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме.

Решение по апелляции прикладывается к протоколу, высылается апеллянту, в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Копия протокола и решения Комиссии остается в ООО «РЦЭС».

Если на решение по апелляции в течение одного месяца с момента его отправления не поступило возражения от апелланта, оно считается принятым.

При несогласии апелланта с решением, принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию, обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

При рассмотрении апелляций соблюдаются принципы беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации.