

Правила рассмотрения жалоб и апелляций в Органе по сертификации ООО «Сертификат-Альянс»

1. Основные понятия и сокращения

1.1. Основные понятия:

- 1) **Апелляция** – запрос заявителя о пересмотре решения, принятого в Органе по сертификации ООО «Сертификат-Альянс» в отношении продукции заявителя;
- 2) **Жалоба** – в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью Органа по сертификации ООО «Сертификат-Альянс» со стороны заявителя с ожиданием ответа;
- 3) **Претензия** - жалобы, не связанные с деятельностью Органа по сертификации ООО «Сертификат-Альянс» по выполнению работ по подтверждения соответствия продукции, а относящиеся к качеству услуг, доставке и т.п.
- 4) **Заявитель** - лицо, направившее обращение в Орган по сертификации ООО «Сертификат-Альянс»;
- 5) **Обращение заявителя** - апелляция, жалоба, претензия в Орган по сертификации ООО «Сертификат-Альянс», поданная заявителем.

1.2. Сокращения и обозначения:

- 1) **ОС ООО «Сертификат-Альянс» или ОС** - Орган по сертификации Общества с ограниченной ответственностью «Сертификат-Альянс»
- 2) **Комиссия** - Комиссия по беспристрастности, апелляциям и жалобам Органа по сертификации ООО «Сертификат-Альянс»

2. Порядок подачи и приема апелляций и жалоб

2.1. Заявителем может быть любое лицо - участник процесса подтверждения соответствия или лицо, заинтересованное в результатах оценки соответствия, право которого, по его мнению, нарушено или которого не удовлетворяет вынесенное решение.

Заявитель может обжаловать следующие действия и решения ОС:

- отказ ОС от принятия к рассмотрению заявки или принятое решение ОС об отказе проведения оценки соответствия по поданной заявителем заявке;
- нарушение правил и процедур подтверждения соответствия;
- невыполнение договорных обязательств со стороны ОС, в том числе, нарушение сроков выполнения работ по оценке соответствия;
- иные действия ОС, повлекшие нарушение прав и интересов заявителя по вопросу подтверждения соответствия продукции.

2.2. Подача апелляций и жалоб:

2.2.1. Апелляция или жалоба (далее - апелляция/жалоба) подается в письменной форме на имя Руководителя ОС ООО «Сертификат-Альянс» или директора ООО «Сертификат-Альянс» и подписывается заявителем.

2.2.2. Апелляция/жалоба должна содержать:

- сведения о заявителе, подавшем апелляцию или жалобу;
- наименование и адрес места нахождения, ОГРН, ИНН организации, адрес электронной почты, телефон;
- фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес места регистрации (для физических лиц), адрес электронной почты, телефон;
- требования заявителя;
- причины разногласия, основания, по которым он считает решение, действие неправомерным;
- ссылки на документы, подтверждающие его требования.

К обращению прилагаются документы, на которые ссылается заявитель в обоснование своих требований.

2.2.3. Апелляция/жалоба может направляться по почте, электронной почте или быть передана непосредственно в ОС ООО «Сертификат-Альянс».

2.2.4. Апелляция/жалоба должна быть подана не позднее месяца со дня получения заявителем решения, принятого ОС, с которым заявитель не согласен.

Заявитель может в любой момент отозвать свою апелляцию/жалобу. В этом случае ее рассмотрение в ОС прекращается.

При подаче повторной апелляции/жалобы по рассмотренному ранее вопросу, по которому принято решение, ее рассмотрение не проводится.

Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения ОС.

2.3. При поступлении обращения оно первоначально регистрируется в журнале входящей корреспонденции ООО «Сертификат-Альянс», передается не позднее следующего рабочего дня для регистрации в «Журнале учета апелляции, жалоб, претензий» ОС ответственному за ведение нормативной документации и информации, делопроизводства и архива ОС ООО «Сертификат-Альянс». Регистрационный номер обращения присваивается по номеру в «Журнале учета апелляции, жалоб, претензий».

Ответственный за ведение нормативной документации и информации, делопроизводства и архива незамедлительно направляет поступившее обращение Руководителю ОС ООО «Сертификат-Альянс».

2.4. Получение обращения ОС подтверждается посредством направления заявителю извещения о получении по электронной почте, указанной в обращении, не позднее следующего рабочего дня с момента его поступления и регистрации в ОС. Извещение осуществляет ответственный за ведение нормативной документации и информации, делопроизводства и архива.

2.5. Извещение о получении обращения должно содержать информацию:

- о дате получения обращения ОС;
- о присвоении регистрационного номера;
- о сроке рассмотрения обращения.

При отсутствии информации от заявителя о получении извещения по электронной почте, оно повторно направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении в течение 5 рабочих дней с момента регистрации обращения в ОС.

2.6. Руководитель ОС ООО «Сертификат-Альянс», получив обращение заявителя, определяет, имеет ли оно отношение к деятельности ОС по подтверждению соответствия, за которую ОС несет ответственность, и если имеет, то принимает его к рассмотрению.

2.7. В случае принятия обращения к рассмотрению Руководитель ОС ООО «Сертификат-Альянс» назначает ответственного исполнителя по работе с обращением. Решение об удовлетворении жалобы или апелляции должно приниматься, анализироваться и утверждаться лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, связанной с данным обращением.

2.8. Ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации, необходимой для принятия правомерного решения несет ОС. При этом необходимо осуществлять любые доступные и правомерные действия, направленные на удовлетворение жалобы или апелляции.

2.9. Если обращение (претензия) не связано с выполнением ОС работ по подтверждению соответствия, то заявителю в течение 10 рабочих дней с момента получения обращения направляется мотивированный ответ по существу вопроса почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или непосредственно. Ответ составляется ответственным исполнителем, назначенным Руководителем ОС.

3. Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

3.1. Рассмотрение жалоб

3.1.1. Ответственным исполнителем за рассмотрение жалобы назначается лицо, не участвующее в работах по подтверждению соответствия, в отношении которых подана жалоба.

3.1.2. При расследовании жалоб ответственным исполнителем проводится сбор и проверка всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы, исследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой, с целью установления причины появления жалобы, доведения информации до сведения соответствующего персонала, подготовки предложений по последующим необходимым корректирующим и предупреждающим мероприятиям. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы.

3.1.3. Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или документу.

По результатам анализа жалобы ответственным исполнителем готовится проект решения, который утверждается Руководителем ОС или директором ООО «Сертификат-Альянс».

Результаты анализа по жалобе, при необходимости, представляются ответственным исполнителем для одобрения и принятия окончательного решения в Комиссию по беспристрастности, апелляциям и жалобам. Принятие решения производится в соответствии с разделом 11 настоящей Инструкции.

3.1.4. Срок рассмотрения жалобы – 10 рабочих дней с даты получения жалобы.

3.1.5. По результатам анализа жалобы выносится решение, которое оформляется в двух экземплярах. Один экземпляр направляется заявителю, второй вкладывается в комплект документов (дело) по сертификации.

3.1.6. 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 и иные документы и доказательства, обосновывающие отказ.

Решение оформляется в свободной форме и подписывается Руководителем ОС «Сертификат-Альянс».

3.1.7. Решение направляется заявителю заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении в течение рабочего дня, следующего за днем принятия решения, или непосредственно через ответственного за ведение нормативной документации и информации, делопроизводства и архива.

3.2. Рассмотрение апелляций

3.2.1. Подготовка апелляции к рассмотрению включает в себя получение необходимой информации и разработку предложений по проведению, при необходимости, дополнительных мероприятий.

Ответственным за работу с апелляцией назначается лицо, не участвующее в работах по подтверждению соответствия, в отношении которых подана апелляция.

3.2.2. Ответственный за работу с апелляцией осуществляет сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

3.2.3. Предварительный анализ апелляции проводится с целью:

- определения обоснованности апелляции,
- установления причины появления апелляции,
- определения необходимых действий в отношении полученной апелляции.

При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных заявителем.

3.2.4. Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или документу.

3.2.5. В случае обоснованности апелляции ответственный за работу с апелляцией разрабатывает план необходимых действий, определяет конкретные сроки и ответственное лицо (лиц) за выполнение соответствующих действий. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного заявления подобных апелляций.

3.2.6. Разработанные действия и сроки их выполнения доводятся в письменном виде до сведения персонала, который несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки.

3.2.7. Результаты анализа и разработанные действия по апелляции представляются для одобрения и принятия окончательного решения в Комиссию.

3.2.8. В случае необоснованности апелляции ответственный за работу с апелляцией подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правомерности действий ОС ООО «Сертификат-Альянс» применительно к случаю, в отношении которого была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось обжалуемое решение ОС.

3.2.9. При квалификации обращения как апелляции, директор ООО «Сертификат-Альянс» или Руководитель ОС в течение 3 рабочих дней с момента регистрации апелляции формирует Комиссию по конкретной апелляции. Директор утверждает состав Комиссии и назначает председателя Комиссии.

Срок рассмотрения апелляции – 1 месяц с даты получения апелляции ОС.

3.2.10. Председатель Комиссии осуществляет предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией и материалами по ней.

При необходимости получения дополнительной информации председатель Комиссии направляет запросы в соответствующие организации.

3.2.11. О месте, дате и времени заседания Комиссии ее члены, заявитель, а также лица, привлекаемые по инициативе Комиссии, уведомляются секретарем Комиссии не позднее, чем за 3 рабочих дня до намеченной даты.

3.2.12. Заявитель имеет право быть заслушанным на заседании Комиссии. В случае его неприбытия на заседание Комиссии, о котором он был письменно извещен заранее, этот факт фиксируется в протоколе заседания Комиссии, и вопрос рассматривается и решается в его отсутствие.

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

Решение о необходимости проведения следующего заседания Комиссии и дата заседания отмечается в протоколе заседания Комиссии.

О назначенной дате заседания Комиссии заявитель уведомляется секретарем Комиссии в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения.

4. Принятие решения по апелляции

4.1. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее 2/3 ее членов, но не менее трех человек, включая Председателя и секретаря Комиссии.

Решения принимаются простым большинством голосов членов комиссии, присутствующих на заседании. Каждый член Комиссии, включая Председателя и секретаря Комиссии, имеет право одного голоса.

4.2. О принятии решения Комиссией составляется протокол в письменной форме.

В протоколе должны быть указаны: дата, время и место проведения заседания, сведения о лицах, принявших участие в собрании, результаты голосования по каждому вопросу повестки дня.

При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе.

Протокол оформляется секретарем Комиссии в течение 5 рабочих дней и подписывается председателем Комиссии, секретарем и членами Комиссии.

4.3. Результатом работы Комиссии является Решение по апелляции. Решение, принятое Комиссией, должно быть обосновано и не противоречить рабочим процедурам ОС или другим обязательным требованиям. Обоснованное решение обязательно для исполнения ОС.

В случае принятия Комиссией необоснованного решения руководитель ОС принимает решение о его невыполнении и обеспечивает сохранение всех документов, связанных с рассматриваемым вопросом, для его последующего предоставления для анализа заинтересованным лицам.

Решение оформляется в двух экземплярах. Один экземпляр направляется заявителю, второй вкладывается в комплект документов (дело) по сертификации.

4.4. Решение по апелляции 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, нормативные и иные документы и доказательства, обосновывающие отказ.

Решение по апелляции подписывается председателем Комиссии и является итоговым решением ОС ООО «Сертификат-Альянс».

4.5. Решение вместе с копией протокола заседания Комиссии направляется секретарем Комиссии заявителю заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или непосредственно через ответственного за ведение нормативной документации и информации, делопроизводства и архива в течение 2 рабочих дней со дня принятия решения.

5. Заключительные положения

5.1. При несогласии заявителя с принятым решением, он может, уведомив ОС ООО «Сертификат-Альянс», обратиться с апелляцией в ФСА в установленном порядке, а далее – в суд в соответствии с действующим законодательством.

5.2 Затраты, связанные с рассмотрением апелляций и корректировкой решений ОС (в случае признанной необходимости), несет ООО «Сертификат-Альянс» как юридическое лицо, на базе которого создан и аккредитован ОС.