

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено. Жалоба направляется по форме Приложения 1.

Процесс рассмотрения жалоб предусматривает следующие этапы:

- прием и регистрация поступившей жалобы, в том числе установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- рассмотрение жалобы, анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц, при необходимости запрос дополнительной информации;
- принятие решения по жалобе;
- своевременное информирование заявителя о принятом решении.

В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация», указаны документы и т.д. (Приложение 1). Жалоба подается не позднее чем через 30 календарных дней после решения, вынесенного Органом по сертификации, с которым заявитель не согласен.

Жалоба регистрируется в день ее получения. Прием и регистрация поступивших жалоб осуществляется в «Журнале регистрации входящих документов».

Получение каждой жалобы подтверждается уведомлением заявителя жалобы о поступлении и регистрации поданной им жалобы. Уведомление осуществляется с использованием доступных средств связи (телефон или электронная почта) при наличии указанной информации в жалобе.

Первоначальный ответ заявителю высылает назначенный Руководителем, в письменном виде не позднее, чем через 3 рабочих дня после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о получении жалобы;
- даты и регистрационного номера;
- сроков рассмотрения жалобы и принятия решения.

После поступление жалобы в ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация» проводится ее рассмотрение в срок, не превышающий 30 рабочих дней с даты ее регистрации. Руководитель ОС в течение 3 рабочих дней формирует комиссию.

Максимальный срок предоставления ответа по жалобе - 10 рабочих дней с момента ее регистрации.

Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется предъявителем жалобы, в зависимости от существа спорной ситуации. Для принятия решения по спорным вопросам ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация» может затребовать от предъявителя жалобы представления необходимых, дополнительных документов.

Жалобы, по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, Орган сертификации не рассматривает.

Если жалоба относится к сертифицированной в ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация» продукции, то ОС направляет копию жалобы держателю сертификата. Держатель сертификата соответствия должен предоставить в ОС информацию о принятых мерах, а также действия по предотвращению поступления повторных аналогичных жалоб.

При несогласии с принятым решением, предъявитель жалобы имеет право обжаловать его, подав апелляцию, согласно порядку, который находится в открытом доступе на сайте . ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация» или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Принятое в отношении рассмотренной жалобы Решение, оформленное в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры, высылается на адрес предъявителя в письменном виде, с использованием средств связи.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС» у Руководителя ОС, с последующей передачей в архив. Срок хранения материалов по работе с жалобой в архиве 5 лет.

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

ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ АПЕЛЛЯЦИЙ

В случаях возникновения разногласий между участниками сертификации по различным вопросам, связанным с проведением сертификации – апеллент имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя Руководителя Роскачсества. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС.

Апеллентом может быть любая организация или любое лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено или не удовлетворяет вынесенное решение.

Апелляция оформляется апеллентом в соответствии с формой, представленной на сайте ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация» (Приложение 2), подписывается руководителем организации, либо представителем организации, обладающего доверенностью на право подписи документов от имени организации, и печати (при наличии).

Апелляция подается по почте, при личном приеме или на электронный адрес ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация» не позднее чем через 30 календарных дней после решения, принятого Органом по сертификации продукции с которым апеллент не согласен. В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

Руководитель ОС регистрирует апелляцию в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» в день поступления апелляции с присвоением ей регистрационного входящего номера и передает апелляцию Руководителю.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апелленту (например, по телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллента факта получения регистрации его апелляции.

Комиссия по апелляциям должна быть организована в течение 3 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апелленту в письменном виде не позднее, чем через 3 календарных дня после даты утверждения комиссии, с указанием:

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

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

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.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

Максимальный срок предоставления ответа - 10 рабочих дней с момента ее регистрации.

Решение оформляется председателем Комиссии согласно правилам оформления.

Решение по апелляции прикладывается к протоколу, высылается апеллянту в письменном виде, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола, копия решения Комиссии, документы и материалы работы Комиссии остаются у Руководителя ОС согласно правилам хранения и передачи документов в архив в установленном порядке СМК. Срок хранения материалов по работе с апелляцией в архиве 5 лет.

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

Решение Комиссии для руководителя ОС является обязательным.

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

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1.
Форма жалобы**

Руководителю
Автономной некоммерческой организации
«Российская система качества»
Протасову М. А.

1. Сведения о заявителе жалобы:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс _____

Город _____

Страна _____

Телефон/факс _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени заявителя жалобы _____

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2. Объект жалобы:

- деятельность ОС;
- деятельность держателей сертификатов.

3. Суть жалобы

Дата возникновения _____

4. Описание разногласия

Дата _____ Подпись _____

5. Приложение Перечень прилагаемых документов

АПЕЛЛЯЦИЯ

Руководителю
Автономной некоммерческой организации
«Российская система качества»
Протасову М. А.

1 Сведения о предъявителе апелляции

Ф.И.О _____

Наименование организации _____

Адрес местонахождения _____

Адрес осуществления
деятельности _____

Телефон _____

ОГРН _____

Кто действует от имени предъявителя
апелляции (если применимо) _____

2 Объект апелляции

- деятельность ОС _____

-безопасность сертифицированной
продукции _____

3 Суть апелляции

Дата возникновения _____

Описание _____

4 Дата, подпись

Дата _____

5 Приложения

Перечень прилагаемых
документов