

# 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 предьявителя 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 предьявителя 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 предьявителю 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.

Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется предьявителем 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.

Решение по жалобе оформляется назначенным Руководителем ОС экспертом под руководством Руководителя ОС, в двух экземплярах, в течение 5 рабочих дней.

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.