

Порядок рассмотрения апелляций.

Рассмотрения апелляций осуществляется в соответствии с документированной процедурой системой менеджмента качества регламентирующей порядок рассмотрения апелляций.

Под апелляцией следует понимать – запрос представителя объекта оценки (подтверждения) соответствия в орган по оценке (подтверждению) соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

Основным правилом рассмотрения апелляций в ОСП ООО «Эксперт-С» является объективность и беспристрастность в принятии решения.

В соответствии с п.4.3 ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 термин «апелляция» не следует путать с использованием термина «апелляция» в юридическом смысле. Апелляции и рассмотрение апелляций в контексте оценки соответствия сознательно считаются внутренним процессом ОСП, результат которого по оценке соответствия опротестовывается. Решение по апелляции остается решением ОСП, в который подается протест, и не требуется слушания или решения по апелляции в каком-нибудь внешнем агентстве или суде.

Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, права которого по ее мнению нарушены в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

Апеллянт может подать апелляцию в ОСП при не согласии с принятым ОСП решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля;
- и других случаях.

Апелляции рассматриваются Комиссией по апелляциям ООО «Эксперт-С». Комиссия по апелляциям создается при поступлении апелляций в ООО «Эксперт-С» и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Ответственность за деятельность Комиссии несет руководитель ОСП ООО «Эксперт-С». Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, назначенный распоряжением руководителя ОСП ООО «Эксперт-С». Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции и закрепляются распоряжением руководителя ОСП при рассмотрении конкретно поступившей апелляции.

В целях исключения конфликта интересов, обеспечения беспристрастности и независимости, а также соблюдения конфиденциальности, каждый член комиссии по апелляциям, участвующий в анализе и утверждении порядка удовлетворения поступившей апелляции, определенной распоряжением руководителя ОСП для рассмотрения конкретной поступившей апелляции, подписывает соответствующее заявление о конфиденциальности, беспристрастности и отсутствия конфликта интересов.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОСП ООО «Эксперт-С» размещённый на сайте ОСП ООО «Эксперт-С» в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОСП ООО «Эксперт-С», с которым апеллянт не согласен (с момента, как возникли обстоятельства, которые, по мнению Заявителя, являются основанием для апелляции).

Апелляция должна быть оформлена по форме, размещенной на сайте. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОСП ООО «Эксперт-С», указаны документы и т.д.

Секретарь в день получения апелляции и приложенного к апелляции комплекта документов регистрирует (присваивает входящий номер) апелляцию в «Журнале регистрации входящей корреспонденции», копирует апелляцию без прилагаемого комплекта документов. Копию апелляции секретарь подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции», оригинал апелляции и прилагаемого комплекта документов передает менеджеру по качеству (председателю комиссии по апелляциям) с целью занесения последним данных в «Журнал регистрации апелляций». Ответственным за ведение «Журнала регистрации апелляций» является менеджер по качеству.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) путем направления письма (извещения) за подписью генерального директора ООО «Эксперт-С» в произвольной форме, с обязательным подтверждением от него факта получения и регистрации его апелляции.

В соответствии с требованиями п.7.13.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 при получении апелляции ОСП подтверждает, имеет ли поступившая апелляция к деятельности ОСП, за которую он несет ответственность, и если имеет то принять ее к рассмотрению. Подтверждение данного требования осуществляется при анализе апелляции со стороны менеджера по качеству и председателя комиссии по апелляциям на предмет соответствует ли поступившая апелляция деятельности ОСП.

Апелляция, содержащая некорректную информацию, признаётся необоснованной. Удовлетворения требований заявителя в такой ситуации не происходит. Если заявитель в тексте апелляции не обосновал причину своего недовольства или не предоставил доказательства своей позиции, обращение также будет считаться неприемлемым.

Исполнителем по формированию письма о получении апелляции (и, при необходимости, содержащего информацию об отказе в рассмотрении апелляции с обязательным указанием причин) является менеджер по качеству.

В случае обоснованности поступившей апелляции Комиссия организуется в течение 2 рабочих дней с момента регистрации апелляции (председатель комиссии инициирует у руководителя ОСП формирование распоряжение о составе комиссии по апелляциям под конкретно поступившую апелляцию).

Комиссия рассматривает апелляцию и изучает возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 1 рабочий день после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

П р и м е ч а н и е: Срок рассмотрения, принятие решения и направление ответа по поступившей апелляции составляет не более 10 рабочих дней от поступления апелляции. Увеличение сроков рассмотрения апелляции и принятия решения не предусмотрено в соответствии с требованиями п.1.1 ч.1 ст.13 Федерального закона от 30.12.2013г. №412-ФЗ.

Комиссия может потребовать 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.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется членами Комиссии. Ответственность за составление Протокола заседания несет секретарь Комиссии. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляциям, утверждаемого генеральным директором Общества и визируется всеми членами комиссии по апелляциям.

Решение оформляется в двух экземплярах председателем Комиссии в течение 1 рабочего дня.

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.

Первый оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания высылает апеллянту секретарь, в письменном виде не позднее 1 рабочего дня с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе вместе с протоколом заседания остаётся у секретаря ООО «Эксперт-С», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции».

Второй оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания остается у менеджера по качеству ОСП ООО «Эксперт-С», который подшивается в дело «Документы комиссии по апелляциям». В этом же деле хранятся все материалы по рассмотренной апелляции.

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 ОСП ООО «Эксперт-С» является обязательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности потребителя.

Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции передаются председателем Комиссии менеджеру по качеству ОСП ООО «Эксперт-С», хранятся у менеджера по качеству ОСП ООО «Эксперт-С», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.