

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций в Органе по сертификации продукции и услуг

1. Порядок рассмотрения апелляций в Орган по сертификации ООО «Коломенский ЦСМ»
- 1.1. Для рассмотрения поступающих в Орган по сертификации апелляций в структуре ООО «Коломенский ЦСМ» создается апелляционная комиссия. Председатель комиссии и ее состав назначаются приказом генерального директора ООО «Коломенский ЦСМ» сроком на 3 года.
- 1.2 В процедуре рассмотрения апелляции не участвуют лица, проводившие сертификацию и принимавшие решение по сертификации.
- 1.3. Формирование и функции Апелляционной комиссии представлены в Положении об апелляционной комиссии.
- 1.4 Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить какой-либо дискриминационный характер по отношению к предьявителю апелляции.
- 1.5 Максимальный срок рассмотрения апелляции составляет один месяц.
- 1.6. Заявитель (держатель сертификата) в случае несогласия с решением Органа по сертификации (с отказом в проведении сертификации, с результатами проведения работ по сертификации или инспекционному контролю и т.п.) имеет право в месячный срок направить в Апелляционную комиссию апелляцию в письменном виде любым удобным для него способом.
- 1.7 Апелляция должна быть подписана ответственным лицом, подпись которого должна быть заверена печатью организации. В апелляции должны указываться реквизиты организации.
- 1.8 Апелляции регистрируются секретарем ООО «Коломенский ЦСМ» и передаются в Апелляционную комиссию.
- 1.9 Председатель апелляционной комиссии рассматривает апелляцию, анализирует результаты предыдущих подобных апелляций (при их наличии) и при необходимости поручает секретарю комиссии запросить необходимые дополнительные материалы у Органа по сертификации, апелланта и других организаций.
- 1.10 Председатель апелляционной комиссии или один из членов комиссии готовит материалы по рассмотрению апелляции.
- 1.11 Председатель апелляционной комиссии назначает дату, место и время проведения заседания комиссии.
- 1.12 Секретарь комиссии по указанию председателя апелляционной комиссии готовит повестку дня заседания апелляционной комиссии, список приглашенных лиц и письменно извещает членов комиссии, апелланта и приглашенных лиц о дате, месте и времени предстоящего заседания комиссии.
- 1.13 Присутствие апелланта на заседании апелляционной комиссии не является обязательным. Как правило, на заседание приглашаются руководитель группы аудита и представитель Комитета по сертификации.
- 1.14 Председатель комиссии докладывает содержание апелляции.
- 1.15 Представитель Органа по сертификации обосновывает принятое решение.
- 1.16 Председатель апелляционной комиссии или один из ее членов докладывают содержание материалов по вопросу рассмотрения апелляции. Секретарь апелляционной комиссии ведет протокол заседания.
- 1.17 Решение по апелляции выносится на основании рассмотрения и анализа всей информации, представленной в Апелляционную комиссию. При принятии решения учитывается информация, полученная из внешних источников и имеющая отношение к предмету апелляции, а также повторяемость аналогичных апелляций (наличие обоснованных претензий и жалоб на апелланта, зафиксированных в органе по

сертификации, обществе защиты прав потребителей, негативной информации средств массовой информации, органов надзора и контроля). В решении, принятом апелляционной комиссией, отмечается обоснованность или необоснованность решения Органа по сертификации систем качества. Решение принимается большинством голосов членов Апелляционной комиссии открытым голосованием.

1.18 Секретарь Апелляционной комиссии направляет копии решения по апелляции: апеллянту и в Орган по сертификации. Решение Апелляционной комиссии является обязательным для исполнения Органом по сертификации.

1.19 При признании апелляции необоснованной, решение, ранее принятое Органом по сертификации, остается в силе.

1.20 Апеллянт, при своем несогласии с решением апелляционной комиссии, имеет право решать вопрос в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Порядок рассмотрения жалоб, связанных с деятельностью Орган по сертификации ООО «Коломенский ЦСМ»

2.1 Жалобы могут быть двух видов:

— жалобы на неудовлетворенность потребителей услуг действиями персонала Органа по сертификации;

— жалобы на качество продукции и услуг сертифицированных клиентов.

2.2 При рассмотрении жалобы обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы и поводу жалобы.

Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет 10 дней

2.3 В рассмотрении жалобы не должны принимать участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы.

2.4 Поступившая жалоба регистрируется в Журнале регистрации жалоб. Каждой поступившей жалобе присваивается регистрационный номер,

2.5 После поступления жалобы проводится ее изучение. При изучении жалобы орган по сертификации должен нести ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки жалобы. Для этого жалоба передается руководителю Органа по сертификации.

2.6 Если жалоба относится к сертифицированному клиенту, то Орган по сертификации в течение 7 рабочих дней с момента рассмотрения жалобы проводит внеплановый инспекционный контроль за сертифицированной продукцией (услугой).

2.7 Разработка мер по рассмотрению жалобы

Подателю жалобы сообщается информация о ходе рассмотрения жалобы.

Ответственный за жалобу разрабатывает меры по устранению причины жалобы:

— организует и контролирует организацию мер;

— информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы.

Сертифицированный клиент должен представить информацию о принятых мерах, а также действия по предотвращению поступления повторных аналогичных жалоб.

2.8 Орган по сертификации, совместно с сертифицированным клиентом (держателем сертификата) и предьявителем жалобы, должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, делать предмет жалобы и сделанное по ней заключение достоянием третьих лиц