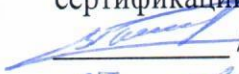


УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа по
сертификации продукции /В.В.Романов/
« 27 » августа 2018

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ (ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ)

1. Поступившие апелляции (жалобы или претензии) могут относиться как к деятельности органа по сертификации, так и к деятельности организации-заявителя.

2. В случае поступления апелляции (жалобы, претензии) на деятельность организации-заявителя ОС должен в течение трех дней передать ее Заявителю.

3. Если Заявитель желает подать апелляцию (жалобу или претензию) на решение ОС, он должен направить ее в письменном виде в орган по сертификации продукции не позднее чем через месяц после решения ОС, с которым Заявитель не согласен.

4. Апелляция (жалоба или претензия) подается в произвольной форме, в которой указываются:

- наименование организации, адрес и контактные данные,
- причины несогласия с решением ОС или предмет жалобы/ претензии, обоснования, ссылки на документы и т.д.,

- предлагаемое решение (при необходимости).

5. По результатам первоначальной проведенной оценки апелляции (жалобы или претензии), принимается решение:

- о принятии апелляции (жалобы или претензии) к рассмотрению в случае, если предмет апелляции (жалобы или претензии) имеет отношение к решениям, действиям (бездействиям) ОС;

- об отказе (с указанием причин отказа) к рассмотрению апелляции (жалобы или претензии) в случае, если предмет апелляции (жалобы или претензии) не имеет отношение к решениям, действиям (бездействиям) ОС.

6. Первоначальный ответ Заявителю должен включать в себя:

- информацию о получении заявления;
- информацию о регистрации и номер регистрации апелляции (жалобы, претензии);

- информацию о сроках рассмотрения апелляции (жалобы, претензии).

Первоначальный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 1 недели с момента поступления заявления.

7. Если заявление обосновано, оно передается руководителю ОС для определения градации (апелляция, жалоба или претензия), назначения ответственных сотрудников по работе с апелляцией (жалобой или претензией). Назначение ответственных сотрудников должно производиться с учетом специфики вопроса, квалификации, полномочий, ответственности.

8. Ответственный сотрудник, назначенный Руководителем ОС, обеспечивает установление контактных лиц заявителя апелляции (жалобы, претензии) и устойчивые каналы связи для взаимодействия, несет ответственность за сбор и верификацию всей требуемой информации (насколько возможно), необходимой для проверки апелляции (жалобы, претензии) и принятия решения по ней.

В процессе рассмотрения апелляции (жалобы, претензии) могут быть востребованы от предъявителя апелляции (жалобы, претензии) дополнительные документы, необходимые для принятия решения по спорным вопросам.

В ходе анализа ответственный сотрудник осуществляет все необходимые действия с целью сбора информации, необходимой для принятия решения, в частности:

- определение круга заинтересованных сторон;
- переписка с заинтересованными сторонами по вопросам апелляции (жалобы, претензии), и т.д.

9. При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранности всех документов Заявителя и ОС.

По предложению Заявителя могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

10. Решение по результатам рассмотрения апелляции (жалобы, претензии) оформляется в письменном виде в двух экземплярах. До принятия указанного решения лицо, подавшее апелляцию (жалобу, претензию), вправе отозвать апелляцию (жалобу, претензию) полностью или частично.

Решение по апелляции (жалобе, претензии) должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции (жалобы, претензии) - срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции (жалобы, претензии) - причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов подтверждающих обоснованность решения.

11. По итогам рассмотрения жалобы/апелляции потребителю (лицу, подавшему официальную жалобу/апелляцию) направляется ответ в свободной форме, утвержденный Руководителем органа по сертификации продукции ООО «СОЭКС-НЕВА».

12. Заявитель может направить официальную жалобу/апелляцию в Комиссию по апелляциям в случае несогласия с ответом на официальную жалобу/апелляцию от органа по сертификации продукции ООО «СОЭКС-НЕВА», утвержденным Руководителем органа по сертификации продукции.

13. В случае несогласия Заявителя с решением Комиссии по апелляциям, апелляция (жалоба, претензия) должна рассматриваться в порядке, установленном в Федеральной службе по аккредитации (Росаккредитация).