

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа по сертификации ООО «УНИК-АВТО»

1 Общие положения

1.1 Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг Органа по сертификации.

1.2 Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено.

1.3 Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в Орган по сертификации при неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;
- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;
- не предоставили решение органа по сертификации;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- нарушили установленный порядок проведения работ;
- неисполнение работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов;
- и другое.

Заявитель имеет право обратиться к Руководителю Органа по сертификации с жалобой в течение месяца, с того момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению Заявителя являются основанием для жалобы.

1.4 При рассмотрении жалоб Орган по сертификации руководствуется настоящими правилами.

1.5 При рассмотрении жалобы между Органом по сертификации и предъявляющим жалобу обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

1.6 Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляют специалисты Органа по сертификации в соответствии с предметом жалобы. В рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы.

1.7 Результатом работы рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Руководитель Органа по сертификации имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям, по существу. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

1.8 В случае несогласия с решением по жалобе, предъявляющий жалобу имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в Орган по сертификации ООО «УНИК-АВТО», или обратиться в вышестоящие инстанции.

1.9 Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель Органа по сертификации.

2 Правила рассмотрения жалоб

2.1 Жалоба может быть оформлена любым участником процесса сертификации или лицом, заинтересованным в результатах сертификации по форме, представленной в Приложении А настоящих правил.

2.2 Жалоба подаётся по почте, по электронной почте или в письменном виде в Орган по сертификации на имя Руководителя Органа по сертификации. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

2.3 Руководитель Органа по сертификации принимает жалобу и уведомляет подателя жалобы о ее приеме.

2.4 При получении жалобы, Орган по сертификации должен подтвердить, относится ли эта жалоба к деятельности по оценке соответствия, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение. Жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленных в правовых и нормативных документах РФ или организационно-методических документах аккредитующего органа, Орган по сертификации не рассматривает.

2.5 Для рассмотрения жалобы и выработки дальнейших действий, Орган по сертификации проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету жалобы и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по жалобе было принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в Орган по сертификации.

2.6 Решение по жалобе оформляется заместителем Руководителя Органа по сертификации, в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней по форме установленной данными правилами и подписывается Руководителем Органа по сертификации.

2.7 Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

2.8 Решение вступает в силу с момента получения предъявляемым жалобу лицом по почте письма с уведомлением о получении.

3 Правила рассмотрения апелляций

3.1 Апелляция подаётся по почте, по электронной почте на электронный адрес, в письменном виде в Орган по сертификации на имя Председателя Комиссии по апелляциям.

3.2 Апелляция должна быть оформлена согласно форме апелляции, представленной в Приложении Б настоящих правил.

3.3 Апелляция регистрируются в ответственным за ведение журналов с последующей передачей Председателю Комиссии по апелляциям. Председатель Комиссии принимает апелляцию и уведомляет подателя апелляции о ее приеме.

3.4 Состав комиссии определяется председателем Комиссии по апелляциям и утверждается Генеральным директором ООО «УНИК-АВТО» в течение 5 рабочих дней после получения апелляции.

3.5 При получении апелляции, председатель Комиссии должен подтвердить, относится ли эта апелляция к деятельности по оценке соответствия, и если это так, то Комиссия берется за рассмотрение жалобы.

3.6 Для рассмотрения апелляции и выработки дальнейших действий в ее отношении Комиссия проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету апелляции и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было принято не позднее 20 рабочих дней со дня ее поступления в Орган по сертификации.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

3.7 После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- регистрацию обращения;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение членов Комиссии по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью Комиссии по апелляциям;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии.

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

3.9 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.

3.10 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

3.11 Решение оформляется председателем Комиссии в двух экземплярах в течение 5 рабочих дней.

3.12 Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается Генеральным директором ООО «УНИК-АВТО».

3.13 Решение по апелляции должно содержать:

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения.

3.14 Решение вступает в силу с момента получения его подателем апелляции.

Форма жалобы

**Руководителю
ОС ООО «УНИК-АВТО»**

.....
Ф.И.О.

1 Сведения о заявителе жалобы:	
ФИО	
Организация	
Юридический адрес	
Фактический адрес	
Почтовый адрес	
Номер телефона	
Электронная почта	
Кто действует от имени заявителя жалобы <i>(если применимо)</i>	
Контактное лицо <i>(если отлично от предыдущего пункта)</i>	
2 Объект жалобы	
3 Суть жалобы	
Дата возникновения	
Описание разногласия	
4 Дата, подпись	
5 Приложение	
Перечень прилагаемых документов	

Форма апелляции

Председателю Комиссии по апелляциям ОС
ООО «УНИК-АВТО»

.....
Ф.И.О.

1 Сведения о предъявителе апелляции:	
ФИО	
Организация	
Юридический адрес	
Фактический адрес	
Почтовый адрес	
Номер телефона	
Электронная почта	
2 Объект апелляции	
3 Суть апелляции	
Дата возникновения	
Описание претензии	
4 Дата, подпись	
5 Приложение	
Перечень прилагаемых документов	