

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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, права которого по ее мнению нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим органом в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

Апелляции рассматриваются Комиссией по апелляциям ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс». Комиссия по апелляциям создается при поступлении апелляций в ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Ответственность за деятельность Комиссии несет генеральный директор ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс». Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, назначенный приказом генерального директора ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс». 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.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» размещённый на сайте ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», с которым апеллянт не согласен.

Апелляция должна быть оформлена по форме, размещенной на сайте. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», 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 с целью занесения последним данных в «Журнал регистрации апелляций» с последующей передачей председателю Комиссии. Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апелланта факта получения регистрации его апелляции.

Комиссия должна быть организована в течение 2 рабочих дней с момента регистрации апелляции. Комиссия рассматривает апелляцию и изучает возникшую ситуацию. Первона-

чальный ответ направляется апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 5 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

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

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 апелланта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллантом 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 экспертами – членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

Решение оформляется в двух экземплярах председателем Комиссии в течение 1 рабочего дня, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается генеральным директором ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс».

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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции».

Второй оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания остается у менеджера по качеству ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», который подшивается в дело «Документы комиссии по апелляциям». В этом же деле хранятся все материалы по рассмотренной жалобе.

Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апелланта, оно считается принятым.

Решение Комиссии для руководителя ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» является обязательным.

При несогласии апелланта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию по апелляциям, обратиться в вышестоящие инстанции. Решение вышестоящих инстанций является окончательным. Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности потребителя.

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