

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 «ЦЕТРИМ» 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 «ЦЕТРИМ» 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 «ЦЕТРИМ». Комиссия по апелляциям создается при поступлении апелляций в ООО «ЦЕТРИМ» и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Ответственность за деятельность Комиссии несет генеральный директор ООО «ЦЕТРИМ». Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, назначенный приказом генерального директора ООО «ЦЕТРИМ». 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 «ЦЕТРИМ» размещённый на сайте ОСП ООО «ЦЕТРИМ» в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОСП ООО «ЦЕТРИМ», 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 «ЦЕТРИМ», 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. Первоначальный 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 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 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 «ЦЕТРИМ».

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 «ЦЕТРИМ», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции».

Второй оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания остается у менеджера по качеству ОСП ООО «ЦЕТРИМ», 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 апеллянта, оно считается принятым.

Решение Комиссии для руководителя ОСП ООО «ЦЕТРИМ» является обязательным.

При несогласии апеллянта 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 «ЦЕТРИМ», хранятся у менеджера по качеству ОСП ООО «ЦЕТРИМ», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.