

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

Заявитель, несогласный с отказом в проведении сертификации продукции или другими действиями ОС, возникшими в процессе сертификации продукции, обращается к руководителю ОС с жалобой (апелляцией).

Жалоба (апелляция) должна подаваться в письменной форме, подписываться руководителем организации-заявителя, содержать дату составления, адрес, телефон и факс заявителя.

Жалобы (апелляции) могут подаваться заявителем по результатам аудита, по методикам и процессам сертификации различных видов продукции, по некорректному поведению сотрудников Органа, по нарушениям конфиденциальности.

Заявитель, выславший жалобу (апелляцию), информируется в течение недели о принятых мерах и сроках их реализации.

В случае если жалоба (апелляция) не относится к деятельности по подтверждению соответствия, за которую ОС «Композит-Сертификат» несет ответственность, заявителю направляется ответ с обоснованием отклонения жалобы (апелляции).

ОС «Композит-Сертификат» несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы (апелляции).

ОС «Композит-Сертификат» подтверждает получение жалобы (апелляции) и предоставляет ее предъявителю отчеты о ходе рассмотрения жалобы (апелляции), сообщает о результатах этого рассмотрения.

Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы (апелляции), принимается или анализируется и подтверждается лицами, не имевшими отношения к предмету жалобы (апелляции).

ОС «Композит-Сертификат» уведомляет предъявителя жалобы (апелляции) об окончании процесса ее рассмотрения и совместно с предъявителем жалобы (апелляции) и заявителем определяет необходимость и степень разглашения предмета жалобы (апелляции) и сделанного по ней заключения.

Председатель комиссии по жалобам (апелляциям) в двухдневный срок назначает ответственного исполнителя или комиссию (группу экспертов) по рассмотрению жалобы (апелляции). Лица, участвующие в обработке данных по жалобе (апелляции), получают доступ ко всем документам, связанным с проведением сертификации продукции.

Члены комиссии знакомятся с жалобой (апелляцией), уточняют соответствующие моменты по имеющимся материалам и в письменном виде представляют результаты по рассмотрению жалобы (апелляции) председателю комиссии по жалобам (апелляциям).

Результаты анализа жалобы (апелляции) проверяются на заседании комиссии по жалобам (апелляциям), на которое заблаговременно приглашается (любым доступным способом) заявитель.

При установлении правомерности жалобы (апелляции) повторные работы по сертификации (инспекционному контролю) проводятся ОС «Композит-Сертификат» безвозмездно.

Результаты рассмотрения жалобы (апелляции) оформляются в виде решения комиссии по жалобе (апелляции). Решение содержит следующую информацию:

- дату заседания комиссии;

- список участников заседания, включая приглашенных лиц;
- данные о подателе жалобы (апелляции);
- существо жалобы (апелляции);
- принятое решение.

Решение оформляется не менее чем в двух экземплярах. Один экземпляр остается в комиссии по жалобам (апелляциям), другой высылается заявителю (подателю жалобы). По апелляциям информация доводится до заявителя в письменном виде по почте России. По жалобам информация доводится до заявителя по электронной почте или в письменном виде по почте России.

Руководителем ОС «Композит-Сертификат» ведется постоянная оценка поступивших жалоб (апелляций) и проводится статистический их анализ.

Если заявитель не удовлетворен решением по жалобе (апелляции), принятым ОС, то он может подать апелляцию в Комиссию по жалобам и апелляциям Центрального органа Системы или в Комиссию по апелляциям и рекламациям Системы в соответствии с документом [ОГН0.RU.0108 «СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Комиссии по апелляциям и рекламациям Системы»](#).

Решение Центрального органа Системы или Комиссии по апелляциям и рекламациям Системы по жалобе (апелляции) является окончательным и обжалованию не подлежит.