

1. Управление жалобами и апелляциями

1.1. Процедура управления жалобами и апелляциями включает в себя:

- прием и регистрация жалоб, апелляций (п. 1.2.);
- оценивание и принятие решения по жалобе (п. 1.3.);
- оценивание и принятие решения по апелляции (п. 1.4.).

ОС рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и предоставляет ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления.

1.2. Жалоба/апелляция может быть подана в свободной форме на имя Руководителя ОС с обязательным указанием предьявителя жалобы/аппеляции (наименование организации, адрес местонахождения, адрес электронной почты, контактный телефон, в случае предьявления апелляции физическим лицом – ФИО полностью, адрес места регистрации, адрес электронной почты, контактный телефон), а также предмета жалобы/аппеляции.

Заявитель самостоятельно формирует прилагаемый к жалобе/аппеляции комплект документов, достаточный для подтверждения достоверности и дальнейшего рассмотрения обращения.

Полученную жалобу передают юрисконсульту для её идентификации и регистрации в Журнале регистрации жалоб и апелляций, присваивая ей регистрационный номер.

В течение одного рабочего дня с момента получения ОС жалобы/аппеляции Заместитель руководителя ОС направляет предьявителю жалобы/аппеляции письменное уведомление о её получении в свободной форме с обязательным указанием присвоенного регистрационного номера и даты регистрации.

1.3. На основании поступившей жалобы Заместитель руководителя ОС в течение одного рабочего дня организует оформление Приказа о формировании Комиссии по рассмотрению жалоб (далее – Комиссии) с указанием даты заседания Комиссии.

В состав Комиссии, как правило, входят следующие лица:

- Руководитель ОС;
- Представитель Комитета по обеспечению беспристрастности;
- Заместитель руководителя ОС.

Примечание – В состав Комиссии не могут быть включены лица, в отношении которых поступила жалоба.

В ходе её рассмотрения заместителем руководителя ОС могут быть запрошены дополнительные материалы у органа по сертификации продукции и/или предьявителя жалобы, а также может быть проведена беседа с конкретным работником, на которого поступила жалоба, руководителем ОС и/или предьявителем жалобы.

Результаты устной беседы с сотрудниками, а также результаты рассмотрения жалобы документируются в Протоколе заседания Комиссии.

На основании заключения, вынесенного Комиссией по рассмотрению жалобы оформляется Решение по жалобе в двух экземплярах, один экземпляр которого жалобы направляется её предьявителю.

Все документы и записи по рассмотрению жалобы предоставляются руководителю ОС для ознакомления и принятия управленческих решений.

На основании принятого Решения орган по сертификации продукции должен принять все необходимые меры для удовлетворения жалобы.

В случае несогласия предьявителя жалобы с принятым Решением он вправе направить обращение в иные органы государственного контроля, направив в уведомительном порядке соответствующую информацию в Академию на имя Руководителя ОС.

1.4. На основании поступившей апелляции Заместитель руководителя ОС в течение одного рабочего дня организует оформление Приказа о формировании Комиссии по рассмотрению апелляции (далее – Комиссии) с указанием даты заседания Комиссии.

В состав Комиссии, как правило, входят следующие лица:

- Руководитель ОС;
- Представитель Комитета по обеспечению беспристрастности;
- Заместитель руководителя ОС.

Примечание – В состав Комиссии не могут быть включены лица, в отношении которых поступила апелляция.

Зарегистрированную апелляцию с приложенными к ней документами Заместитель руководителя ОС передает в Комиссии.

Комиссия в ходе рассмотрения апелляции вправе запросить у органа по сертификации продукции и/или предъявителя апелляции дополнительные материалы в рамках рассматриваемого обращения, в том числе все записи, оформленные органом по сертификации в ходе проведения работ по подтверждению соответствия.

Все члены Комиссии подписывают с Академией соглашение о конфиденциальности и заявление о беспристрастности (в свободной форме).

Все сведения, полученные в ходе рассмотрения апелляции, являются конфиденциальными и не могут быть обнародованы без письменного согласия апеллянта.

По результатам рассмотрения апелляции Комиссия формирует Протокол заседания Комиссии, а также Решение по апелляции в двух экземплярах, которое направляется её предъявителю.

На основании принятого Решения орган по сертификации продукции должен принять все необходимые меры для удовлетворения апелляции.

Решение Комиссии является окончательным и повторному рассмотрению в Академии не подлежит.

В случае несогласия предъявителя апелляции с принятым Решением он вправе направить обращение в иные органы государственного контроля, направив в уведомительном порядке соответствующую информацию в Академию на имя Руководителя ОС.