

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

1 Общие положения

Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. Правила рассмотрения жалоб и апелляций находятся в открытом доступе на странице ОС сайта ООО «Центр по безопасности аттракционов» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Предъявить жалобу или подать апелляцию может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах работ по подтверждению соответствия, право которой, по ее мнению, нарушено.

Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в ОС при неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия в следующих случаях, если:

- а) не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
- б) не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- в) не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат соответствия;
- г) не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- д) не довели до сведения изменения, влияющие на процесс подтверждения соответствия;
- е) не предоставили решение органа по сертификации продукции;
- ж) нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- з) нарушили установленный порядок проведения работ по подтверждению соответствия;
- и) не выполнили работы по подтверждению соответствия в установленные сроки;
- к) были допущены ошибки при оформлении документов и др.

Заявитель вправе подать апелляцию в ОС 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 ОС.

Заявитель/держатель сертификата может подать апелляцию в ОС при несогласии с принятым ОС решением в следующих случаях:

- а) отказ в проведении сертификации продукции;
- б) отказ в выдаче сертификата соответствия;
- в) приостановление или прекращение действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля за сертифицированной продукцией.

В соответствии с п. 1.1 ст. 13 № 412-ФЗ ОС обязан рассматривать жалобы и апелляции, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и давать ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления в ОС.

1.1 Правила рассмотрения жалоб

Жалоба предъявляется в письменной форме, ее доставка может осуществляться как средствами почтовой связи по месту нахождения ОС (по адресу: 350051, Российская Федерация, Краснодарский край, г. Краснодар, Западный округ, ул. им. Федора Лузана, д. 19, оф. 17), так и средствами электронной связи (на адрес электронной почты: ilat2004@mail.ru). К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

Документ регистрируется как входящий офис-менеджером ООО «Центр по безопасности аттракционов» в «Журнале регистрации входящих документов» и передается руководителю ОС на рассмотрение.

В ОС жалобы регистрируются менеджером по качеству ОС в «Журнале регистрации жалоб и апелляций».

При получении жалобы ОС в лице руководителя ОС должен подтвердить, имеет ли жалоба отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и если имеет, принять ее к рассмотрению.

Руководитель ОС обязан подтвердить получение официальной жалобы посредством информационного письма, оформленного в свободной форме на фирменном бланке ООО «Центр по безопасности аттракционов», направленного адресанту жалобы.

Руководитель ОС имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям, по существу. Отказ оформляется в письменном виде (п. 5.1.5 настоящей РИ) с объяснением причины отказа.

Непосредственное рассмотрение жалобы могут осуществлять работники ОС в соответствии с предметом жалобы.

Руководитель ОС назначает ответственное лицо за подготовку, сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку и разработку предложений по дальнейшим действиям посредством визирования на жалобе «В работу (фамилия, инициалы работника ОС).

В рассмотрении жалобы не могут принимать участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы.

Работники ОС, которые оказывали консалтинговые услуги заказчику или работали с ними, не могут использоваться ОС для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

ОС несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

Рассмотрение жалоб может проводиться на внеочередных совещаниях Комиссии по обеспечению беспристрастности (далее – Комиссия). Порядок формирования состава комиссии и основные функции отражены в ДП СМК ОС-04.

Результатом работы по рассмотрению жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Решение по жалобе оформляется Руководителем ОС по форме, установленной в приложении А.

Решение по жалобе содержит:

а) при полном или частичном удовлетворении жалобы – срок и способ ее удовлетворения;

б) при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативно-правовые акты и доказательства, обосновывающие отказ;

в) перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Решение об удовлетворении жалобы принимается, анализируется и подписывается лицами, не имеющими отношение к предмету жалобы.

В случае, если руководитель ОС имеет отношение к предмету жалобы, решение по жалобе подписывает заместитель руководителя ОС.

Директор ООО «Центр по безопасности аттракционов» вправе подготовить решение по жалобе от своего лица.

В общем случае и при необходимости, в целях принятия решения по жалобе могут предприниматься следующие действия:

а) рабочее совещание работников ОС со всеми участниками процесса и разработка корректирующих/предупреждающих действий по его результату;

- б) проведение внепланового внутреннего аудита;
- в) подготовка отчета или сопроводительного письма о принятых действиях и решениях, оформленных в свободной форме на фирменном бланке ООО «Центр по безопасности аттракционов».

Руководитель ОС обязан официально известить адресанта жалобы посредством информационного письма, оформленного в свободной форме на фирменном бланке ООО «Центр по безопасности аттракционов» о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы.

Извещение о рассмотрении и решение по жалобе направляются в адрес лица, подавшего жалобу в установленном порядке.

1.2 Правила рассмотрения апелляций

Апелляция подается в письменной форме, ее доставка может осуществляться как средствами почтовой связи по месту нахождения ОС (по адресу: 350051, Российская Федерация, Краснодарский край, г. Краснодар, Западный округ, ул. им. Федора Лузана, д. 19, оф. 17), так и средствами электронной связи (на адрес электронной почты: ilat2004@mail.ru). В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы, являющиеся доказательной базой лица, подавшего апелляцию и т.д.

Документ регистрируется как входящий офис-менеджером ООО «Центр по безопасности аттракционов» в «Журнале регистрации входящих документов» и передается руководителю ОС на рассмотрение.

В ОС апелляции регистрируются менеджером по качеству ОС в «Журнале регистрации жалоб и апелляций».

При получении апелляции руководитель ОС обязан подтвердить получение официальной апелляции посредством информационного письма, оформленного в свободной форме на фирменном бланке ООО «Центр по безопасности аттракционов», направленного адресанту апелляции и передает ее исполнительному директору ООО «Центр по безопасности аттракционов» для дальнейшего рассмотрения.

Непосредственное рассмотрение апелляции осуществляет Комиссия в соответствии с предметом апелляции.

В рассмотрении апелляции не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету апелляции.

В ходе совещания Комиссия должна подтвердить, относится ли эта апелляция к деятельности ОС, и если это так, тогда она берется за ее дальнейшее рассмотрение.

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 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС.

Руководитель ОС несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

Рассмотрение апелляции проводится на закрытом совещании, решение принимается простым большинством голосов (открытым голосованием), результат совещания оформляется протоколом совещания (в произвольной форме).

Протокол совещания подписывается председателем Комиссии и всеми членами Комиссии.

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 совещание.

Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе совещания.

Результатом работы Комиссии является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

На основании протокола совещания председателем Комиссии оформляется решение Комиссии по форме, представленной в Приложении Б.

Работники, которые оказывали консалтинговые услуги заказчику или работали с ними, не могут использоваться для принятия решения по апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

Решение по апелляции содержит:

а) при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативно-правовые акты, документы и доказательства, обосновывающие отказ;

б) при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении;

в) при полном или частичном удовлетворении апелляции – срок и способ ее удовлетворения;

г) перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Директор ООО «Центр по безопасности аттракционов» вправе подготовить решение по результатам рассмотрения апелляции от своего лица.

Руководитель ОС организует направление решения по результатам рассмотрения апелляции в адрес предъявившего апелляцию в тот же день с момента оформления

Решение по результатам рассмотрения апелляции, при необходимости, может быть оформлено в виде официального письма на фирменном бланке в произвольной форме или по форме, установленной адресантом апелляции, с разъяснением о принятых мерах либо отказе в рассмотрении с предоставлением дополнительных материалов, подтверждающих обоснованность решения.

Руководство ОС гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения апелляции будут предприняты.

Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с РИ СМК ОС-06, РИ СМК ОС-07.

Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа СМК со стороны руководства ОС. При проведении анализа СМК со стороны руководства ОС особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОС.

Для выявления и предотвращения причин поступления апелляций в ОС систематически проводятся: анализ апелляций, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

В случае несогласия с решением по результатам рассмотрения апелляции, предъявляющий апелляцию имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции.