

Порядок рассмотрения апелляций и жалоб

Порядок рассмотрения апелляций на решения подразделений ООО «НУЦ «Качество» (далее – ООО)

Апелляция: Требование заявителя, кандидата или сертифицированного лица о пересмотре какого-либо решения, вынесенного органом по сертификации относительно желаемого статуса ее/его сертификации.

Заявитель, кандидат или сертифицированное (аттестованное) лицо имеет право направить в ООО запрос на пересмотр какого-либо решения, принятого подразделением ООО, не позднее 30 дней с момента принятия решения.

Подача апелляции не приостанавливает действие принятого подразделением ООО решения.

Апелляция об обжаловании решения направляется в виде официального письма на имя генерального директора ООО, которое должно содержать:

1. Наименование организации и/или фамилию, имя, отчество подателя апелляции,
2. Контактное лицо, номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес,
3. Номер договора на оказание услуг по направлению деятельности ООО;
4. Номер документа, содержащего результаты принятого решения (при его наличии) и паспортные данные,
5. Текст апелляции должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи;
6. Дата, подпись;
7. Перечень прилагаемых документов

Апелляции, данные которых не дают возможность идентифицировать лицо или организацию их подавшие, являются анонимными и не рассматриваются.

Секретарь (администратор) ООО регистрирует апелляцию в установленном порядке и передает генеральному директору ООО. Генеральный директор ООО рассматривает апелляцию и принимает решение и издает приказ по формированию состава апелляционной комиссии и сроку ее заседания.

ООО подтверждает получение апелляции и предоставляет лицу, подавшему апелляцию, сведения о ходе и результатах ее рассмотрения.

Комиссия по апелляциям рассматривает и анализирует имеющиеся материалы и оформляет решение по апелляции.

Решение по апелляции направляется подателю апелляции и всем заинтересованным сторонам, в том числе руководителю подразделения ООО, на которое была подана апелляция для внесения, если это необходимо, изменений в процедуры или для проведения корректирующих мероприятий, с учетом результатов рассмотрения предыдущих подобных апелляций. Решение Комиссии по апелляциям является обязательным для руководителя подразделения ООО, на действия/бездействие которого подана апелляция.

Если на принятое решение со стороны заказчика не поступает возражений – решение считается принятым. Если согласие не было достигнуто, то далее апелляция может быть рассмотрена в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

ООО предоставляет лицу, подавшему апелляцию, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции и копию заключения комиссии по апелляциям в течении 5(пяти) рабочих дней после заседания комиссии.

Рассмотрению не подлежит апелляция по одному и тому же вопросу, если первоначально по нему уже было принято решение. Податель апелляции может в любой момент отозвать свою апелляцию, в этом случае ее рассмотрение прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу не проводится.

Общее время рассмотрения апелляции составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.

Порядок рассмотрения жалоб.

Жалоба: Выражение неудовлетворенности, иное, чем апелляция, любым отдельным лицом или организацией, относящееся к деятельности органа по сертификации или сертифицированного лица, с ожиданием ответа.

Заявитель, кандидат, аттестованное/сертифицированное лицо или организация имеет право подать жалобу в ООО при неудовлетворенности его деятельностью. Жалоба также может поступать от потребителей на деятельность держателей сертификатов или документов об аттестации (сертифицированных/аттестованных специалистов). В этом случае ООО своевременно уведомляет аттестованное/сертифицированное лицо о любых подтвержденных жалобах в его адрес. Жалоба (претензия) оформляется в виде официального письма на имя генерального директора ООО или излагается ее в «Книге отзывов, предложений и жалоб», которая находится у директора по качеству ООО и предоставляется клиентам по первому требованию.

Жалобы (претензии) могут излагаться в произвольной форме, но с обязательным указанием:

1. Наименования организации и/или фамилию, имя, отчество подателя жалобы,
2. Контактное лицо, номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес,
3. Номер договора на оказание услуг по направлениям деятельности ООО;
4. Номер документа, содержащего результаты принятого решения (при его наличии) и паспортные данные,
5. Текст жалобы должен содержать полную информацию, с объяснением причин подачи.
6. Дата, подпись,
7. Перечень прилагаемых документов.

Жалобы данные которых не дают возможность идентифицировать лицо или организацию их подавшие, являются анонимными и не рассматриваются.

Секретарь (администратор) ООО регистрирует жалобу в установленном порядке и передает генеральному директору ООО. Генеральный директор ООО рассматривает жалобу (претензию) и принимает решение и издает приказ по формированию состава комиссии по рассмотрению жалобы и сроку ее заседания. ООО подтверждает подателю жалобы (претензии), что жалоба получена, зарегистрирована и рассматривается (при возможности).

После рассмотрения жалоб (претензий) комиссия оформляет и утверждает решение о жалобе.

Решение направляется подателю жалобы и всем заинтересованным сторонам, в том числе руководителю подразделения ООО, на которое была подана жалоба для внесения, если это необходимо, изменений в процедуры или для проведения корректирующих мероприятий, с учетом результатов рассмотрения предыдущих подобных жалоб. Решение Комиссии по рассмотрению жалоб является обязательным для руководителя подразделения ООО, на действия/бездействие которого подана апелляция.

ООО предоставляет лицу, подавшему жалобу, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы и копию заключения комиссии по жалобам не позднее 5(пяти) рабочих дней после заседания комиссии.

В случаях, когда жалоба подана на действия/бездействие аттестованного (сертифицированного) лица, комиссия по рассмотрению жалоб, в обоснованных случаях, может принять решение о признании сертификата/документа об аттестации недействительным или о необходимости проведения проверки практических навыков специалиста для подтверждения его компетентности. После рассмотрения результатов проверки принимается решение о мерах воздействия на владельца сертификата. Решение в этом случае направляется подателю жалобы и специалисту, на деятельность которого подана жалоба.

Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба не связана с деятельностью подразделений, за которую несет ответственность ООО, или является необоснованной, подателю жалобы не позднее 5 (пяти) рабочих дней направляется уведомление в письменном виде об отказе в рассмотрении жалобы и по возможности с обоснованием причин этого отказа.

Ответы на жалобы (претензии) должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заказчика, с разъяснением их права на обжалование принятого решения. Если на принятое решение со стороны заказчика не поступает возражений – решение считается принятым. Если согласие не было достигнуто, то далее жалоба (претензия) может быть рассмотрена в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

Общее время прохождения жалобы составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.