

Порядок рассмотрения жалоб

О поступлении жалобы уведомляются все члены комиссии по жалобам.

ОПС проводит анализ и подтверждает, относится ли жалоба или апелляция к его деятельности по сертификации. Только после этого жалоба или апелляция подлежит рассмотрению.

При поступлении жалобы на сертифицированного заявителя, секретарь комиссии в течение 2-х рабочих дней после регистрации, направляет письмо заявителю, в отношении которого поступила жалоба.

На каждую жалобу секретарь комиссии оформляет дело, в которое подшиваются все материалы по жалобе.

Секретарь комиссии готовит материалы, поступившие для рассмотрения, знакомит с их содержанием членов комиссии. Председатель комиссии назначает дату проведения заседания комиссии.

Решение комиссии по итогам рассмотрения жалобы оформляется протоколом и подписывается всеми членами комиссии.

В протоколе должны быть указаны фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе обстоятельства, наличие или отсутствие нарушений в действиях сертифицированного предприятия, а также меры, которые необходимо принять для недопущения в дальнейшем подобных случаев.

По итогам рассмотрения жалобы на сертифицированное предприятие комиссией принимается одно из следующих решений:

- признать жалобу не обоснованной и прекратить ее рассмотрение;
- признать жалобу обоснованной и факт подтвержденным.

В случае обоснованности фактов нарушений, в зависимости от степени нарушений комиссия принимает решение о проведении внепланового инспекционного контроля или представления сертифицированным предприятием плана корректирующих действий и отчета с доказательствами об устранении нарушений.

При принятии решения о представлении сертифицированным предприятием плана корректирующих действий и отчета с доказательствами об устранении нарушений предприятию отправляется письмо о представлении в течение пяти рабочих дней плана корректирующих мероприятий на согласование комиссии.

По результатам рассмотрения плана комиссией принимается одно из следующих решения:

- план принимается и исполнение его будет проверено при проведении очередной инспекционной проверки;
- план принимается и определяется срок на его исполнение;
- план не принимается и инициируется проведение внеплановой инспекционной проверки.

В случае принятия решения о предоставлении срока на исполнение плана предприятие должно представить отчет об исполнении плана в установленный срок.

По итогам рассмотрения отчета комиссией принимается одно из следующих решений:

- несоответствия признаются устраненными и результаты устранения будут проверены при очередной инспекционной проверке;
- несоответствия не устранены и инициируется проведение внеочередной инспекционной проверки;
- несоответствия не устранены и в ОПС представляется протокол с решением о проведении действий по отмене выданного сертификата соответствия.

В случае принятия решения о проведении внепланового инспекционного контроля в ОПС представляется протокол с решением и ОПС проводит выполнение соответствующих действий.

По итогам рассмотрения жалобы на сотрудника ОПС комиссией принимается одно из следующих решений:

- в случае обоснованности жалобы, рекомендовать Руководителю ОПС принять меры в отношении сотрудника, разработать корректирующие мероприятия;
- в случае не обоснованности жалобы, направить письмо заявителю о правомерности действий сотрудника ОПС.

Решение по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты и нормативные документы.

Жалобы рассматриваются в сроки, установленные в СТ РК 3.10.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы заявителю направляется в течение пяти рабочих дней со дня принятия по жалобе решения. Решение по жалобе, не удовлетворяющее заявителя, может быть обжаловано в апелляционную комиссию ОПС.

Порядок рассмотрения апелляций

Апелляции подаются в ОПС, если заявитель желает опротестовать:

- отказ в проведении работ по сертификации продукции;
- результаты анализа состояния производства при сертификации продукции, плановых и внеплановых инспекционных проверок сертифицированной продукции;
- решение ОПС об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- решение ОПС о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия;
- результаты испытаний продукции;
- и другие вопросы, касающиеся процедуры сертификации.

Апелляция подается в письменном виде (в произвольной форме) в Комиссию по апелляциям ОПС не позднее одного месяца после получения извещения о принятом решении, изложив подробно причины несогласия с принятым решением. При этом заявитель представляет в Комиссию по апелляциям необходимые документы, касающиеся спорного вопроса.

Подача заявителем апелляции не приостанавливает решения, принятого ОПС.

Каждая поданная апелляция регистрируется в ОПС согласно СТ РК 3.10 в Журнале регистрации апелляций по форме Приложения А и рассматривается в установленном порядке. ОПС уведомляет заявителя о получении официальной апелляции посредством проставления штампа входящего письма (при предъявлении экземпляра оригинала нарочно), почтовым уведомлением, уведомлением о прочтении электронного письма или по телефонной связи.

Апелляции заявителей могут быть отклонены, в этом случае аргументировано указываются мотивы отклонения со ссылкой на действующие нормативные правовые акты и/или нормативные документы, а также на процедуры ОПС и внутренние документы заявителя.

Не подлежат рассмотрению апелляции заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, наименование предприятия, отсутствуют подписи.

Рассмотрение апелляций осуществляет Комиссией по апелляциям ОПС в составе 3-х человек, назначаемой приказом Директора – Руководителя ОПС, назначается председатель и секретарь комиссии. Состав Комиссии по апелляции формируется из эксперта-аудитора аккредитованного ОПС, представителя от уполномоченного органа по техническому регулированию и одного представителя от ОПС, не принимавшим участия в деятельности по сертификации, связанной с апелляцией, или другого структурного подразделения ТОО «НИЦ «Уголь». Персонал, который предоставлял заявителю консультирование или был нанят им на работу, не включается в состав комиссии по рассмотрению апелляции, поступившей от этого заявителя в течение 2-х лет после окончания консультирования или работы у него.

Члены Комиссии по апелляциям обеспечивают беспристрастность, компетентность и независимость от объекта апелляции.

К работе Комиссии по апелляциям по рассматриваемому вопросу могут быть привлечены эксперты-аудиторы, компетентные независимые лица со стороны заявителей.

Апелляция рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня поступления в Комиссию по апелляциям.

После получения апелляции Комиссия по апелляциям проверяет, относится ли апелляция к деятельности ОПС по сертификации, и только в этом случае принимает к рассмотрению.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки Комиссия по апелляциям может запрашивать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.

Комиссией по апелляциям соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении апелляций представляющих коммерческую и иную тайну.

Секретарь Комиссии на основании оформленного заключения Комиссии сообщает заявителю принятое решение (в письменном виде) в течение 3-х рабочих дней.

В случаях подтверждения обоснованности апелляции в отношении некорректных действий со стороны ОПС, проводятся корректирующие действия. В дальнейшем материалы рассмотрения апелляций используются при анализе СМК со стороны руководства и учитываются при разработке корректирующих и предупреждающих действий.

Контроль выполнения принятых решений Комиссии по апелляциям осуществляет Директор - Руководитель ОПС.

В случае несогласия заявителя с решением апелляционной комиссии ОПС, заявитель имеет право обратиться в Комиссию по апелляциям ТОО «НЦА», в случае несогласия с полученным решением, оно может быть обжаловано заявителем в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.