

Общество с ограниченной ответственностью

«Соответствие»

(ООО «Соответствие»)

РФ, 400066, г. Волгоград, ул. имени В.И. Ленина, д. 12, офис 8.

Телефон: 8(8442) 38-88-00; 38-88-01

e-mail: sootvet34@yandex.ru

УТВЕРЖДАЮ



Директор
ООО «Соответствие»

С.Ю. Островская

2022 г.

РЕГЛАМЕНТ

«Процедура рассмотрения апелляций»

1. Назначение и область применения

Настоящий регламент устанавливает: правила формирования Комиссии, правила оформления, приема и регистрации апелляций, правила и сроки рассмотрения, а также права и обязанности при рассмотрении апелляций в Органе по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «Соответствие» (ООО «Соответствие»).

Данный регламент предназначен для применения:

- ООО «Соответствие»;
- Комиссией;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2. Нормативные ссылки

2.1. Регламент разработан в соответствии с ДП «Порядок рассмотрения апелляций», Руководством по качеству ОС ООО «Соответствие» и действует на основании норм и положений:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»

Термины и определения

Апелляция – обжалование организацией (заинтересованным лицом) решения по жалобе, в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, с запросом о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

Апеллянт – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию.

3. Общие положения

3.1. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «Соответствие».

3.2. Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в результатах работ по подтверждению, права которого, по ее мнению, нарушены.

3.3. Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО «Соответствие», 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 Органа.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

3.4. Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в ООО «Соответствие» несет директор ООО «Соответствие».

3.5. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям, утверждённый приказом директора ООО «Соответствие».

3.6. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции), и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

3.7. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии ООО «Соответствие» для каждого случая рассмотрения апелляции.

3.8. При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется ДП «Порядок рассмотрения апелляций», документами по добровольной сертификации продукции, а также документам СМК ОС ООО «Соответствие».

3.9. Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

4. Состав Комиссии по апелляциям

4.1. Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области подтверждения соответствия продукции не менее трех лет, не участвовать в деятельности по сертификации, на которую распространяется на содержание претензии апеллянта.

4.2. Комиссию возглавляет председатель.

4.3. Состав Комиссии определяется председателем Комиссии.

4.4. Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, на основе соглашения согласно Приложения 1.

4.5. Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности (Приложение 2).

4.6. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии, в том числе независимый специалист из другой организации;
- секретарь.

4.7. Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

4.8. В состав Комиссии могут быть включены:

- специалисты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые специалисты;

- руководители и сотрудники ООО «Соответствие».

4.9. Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

5. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

5.1. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ООО «Соответствие», в связи с пересмотром решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

5.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;