

Порядок подачи и рассмотрения апелляций в Органе по сертификации продукции (услуг) ФБУ «ЦСМ Татарстан»

Если заявитель не согласен с результатами сертификационной проверки или инспекционного контроля, услуг по регистрации деклараций о соответствии, он может их обжаловать обращением в ФБУ «ЦСМ Татарстан». В этом случае руководитель органа по сертификации продукции (услуг) (далее - ОСП(У)) создает апелляционную комиссию, которая рассматривает материалы по обращению организации-заявителя. Комиссия по апелляциям создается при ОСП(У) по соглашению из представителей независимых организаций.

Заинтересованная сторона в месячный срок может обратиться в письменном виде в комиссию по апелляциям, функционирующую при ОСП(У) ФБУ «ЦСМ Татарстан», о чем она информируется при вступлении с ФБУ «ЦСМ Татарстан» в договорные отношения.

Все поступающие претензии регистрируются в канцелярии учреждения.

Поступившая претензия к ОСП(У) направляется директором ФБУ «ЦСМ Татарстан» на исполнение в ОСП(У), где она регистрируется руководителем ОСП(У) в Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций. В журнале отражается суть претензии, а также последующие действия по рассмотрению претензии.

Заместитель руководителя ОСП(У) готовит проект распоряжения о назначении состава комиссии для рассмотрения данной апелляции и сроки проведения её заседаний. Распоряжение согласовывает руководитель ОСП(У) Центра и подписывает Заместитель директора по стандартизации и проблемам качества. В состав комиссии включают представителей следующих контрольно-надзорных органов:

- Инспекция в РТ Приволжского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан);
- Торгово-промышленная палата Республики Татарстан;
- и других организаций.

Комиссия должна состоять не менее чем из трех человек. В комиссию по апелляциям не может быть включен персонал, если он участвовал в работе и принятии решения по подтверждению соответствия продукции заявителя, по которому имеется апелляция. В своей деятельности Комиссия по апелляциям должна руководствоваться Положением, приведенным в настоящем Приложении.

После формирования комиссии ОСП(У) направляет предъявителю апелляции письменное уведомление с информацией о получении и регистрации апелляции, а также о назначении состава комиссии для рассмотрения данной апелляции.

В процессе рассмотрения апелляции может присутствовать представитель со стороны организации, подавшей апелляцию.

По данным рассмотрения апелляции комиссией принимается решение о признании обоснованности апелляции и проведении соответствующего исследования или решение о признании необоснованности апелляции, которое подписывает председатель комиссии - независимый эксперт, не являющийся штатным сотрудником ОСП(У) ФБУ «ЦСМ Татарстан» и не принимавший участие в проведении работ по подтверждению соответствия продукции заявителя.

Решение регистрируется в Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций.

Комиссия по апелляциям обязана известить заинтересованные стороны о своём решении в течение одного месяца с момента регистрации апелляции (если не требуется дополнительных материалов и их изучения).

Комиссия по апелляциям функционирует периодически, по мере необходимости.

По результатам рассмотрения апелляции может быть назначена повторная оценка продукции заявителя другим экспертом (комиссией), выполняемая за счет заказчика.

По результатам проведенного исследования апелляции комиссией принимается решение о том, какие ответные действия должны быть предприняты ОСП(У) продукции по данной апелляции. При принятии решения комиссией должны быть учтены результаты предыдущих подобных апелляций. Решения по рассмотрению апелляций регистрируются в Журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций.

В случае установления несоответствий по результатам проведенного исследования апелляции ОСП(У) предпринимает соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. При необходимости, в целях предотвращения повторения несоответствий, руководитель ОСП(У) может принять решение о проведении внепланового внутреннего аудита.

Все материалы по апелляции после рассмотрения и принятия решения подшиваются ответственным за делопроизводство в соответствующее дело.

Предъявителю апелляции по окончании процесса ее рассмотрения ОСП(У) направляет уведомление об окончании процесса, о ходе рассмотрения апелляции, принятых комиссией решениях и предпринятых ОСП(У) корректирующих действиях.

В случае несогласия с решением комиссии по апелляциям ОСП(У) ФБУ «ЦСМ Татарстан», заинтересованная сторона может обратиться в Федеральную службу по аккредитации.