



Правила рассмотрения жалоб и обращений

Рассмотрения жалоб, обращений в ОС ООО «ГринЛайн» осуществляется в соответствии с документированной процедурой «Порядок рассмотрения жалоб, обращений и апелляций».

Жалоба (претензия) – просьба юридического лица и/или физического лица, в т.ч. которое может быть зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя, а также сообщества (ассоциации, общественной организации) юридических и/или физических лиц, иных организаций и учреждений, в т.ч. Федеральной службы по аккредитации и/или органов государственного контроля (надзора) за соблюдением требований ТР Союза, о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, ожидающая ответа.

Обращение – направленные в Орган по сертификации, Федеральную службу по аккредитации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (личного, индивидуального и коллективного) в Орган по сертификации, Федеральную службу по аккредитации.

Заявитель жалобы, обращения – юридическое лицо и/или физическое лицо, в т.ч. которое может быть зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя, а также сообщества (ассоциации, общественные организации) юридических и/или физических лиц, иные организации и учреждения, в т.ч. Федеральная служба по аккредитации и/или органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований ТР Союза.

Юридическое лицо и/или физическое лицо, в т.ч. которое может быть зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя, а также сообщества (ассоциации, общественные организации) юридических и/или физических лиц, иные организации и учреждения, в т.ч. Росаккредитации и/или органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований ТР Союза, имеют право направлять в ОС для рассмотрения жалобы и обращения, относящиеся к деятельности по оценке (подтверждению) соответствия ОС (в том числе поступившие в Росаккредитацию и направленные для рассмотрения в ОС). Жалоба, обращение подаётся на имя Генерального директора ООО «ГринЛайн».

Заявителем жалобы, обращения может быть любая организация или лицо-участник процесса оценки (подтверждения) соответствия продукции, или лицо, заинтересованное в оценке (подтверждении) соответствия продукции, право которой или иных лиц, по её мнению, нарушено. В т.ч. заявителем жалобы, обращения может быть Росаккредитация.

Жалоба, обращение подаётся по почте, на электронный адрес ООО «ГринЛайн» или нарочно в письменном виде.

В жалобе, обращении должны быть указаны причины разногласия, приведены соответствующие документы и т.д. Допустимо также оформлять жалобу, обращение в свободной письменной форме. Состав документов, прилагаемых к жалобе, обращению, определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

Жалоба, обращение, поступившие в ОС, подлежат регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее получения.

Получение каждой жалобы, обращения подтверждается отправителю не позднее 3-х рабочих дня со дня её получения (по почте, телефону или по электронной почте) с обязательной фиксацией времени и способа такого подтверждения. ОС может запросить



ГринЛайн

у заявителя дополнительные документы, необходимые для принятия решения по спорным вопросам.

Решение по жалобе, обращению оформляется Менеджером по качеству ОС в 2-х экземплярах не позднее 10-и рабочих дней со дня получения жалобы, обращения в ООО «ГринЛайн» и, как следствие, в ОС.

Решение по жалобе, обращению высылается ОС ООО «ГринЛайн» на адрес места осуществления деятельности заявителя в письменном виде, не позднее 10-и рабочих дней со дня получения ОС жалобы, обращения, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Если на решение по жалобе, обращению в течение 10-и рабочих дней с момента его отправления заявителю не поступило возражений (за исключением решений по жалобам, обращениям, поступившим из Росаккредитации), оно считается принятым.



ГринЛайн

Рекомендуемая форма для предъявления жалобы, обращения

Директору
ООО «ГринЛайн»
И.О. Фамилия

1 Сведения о заявителе жалобы, обращения

Имя/Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени заявителя жалобы, обращения (при необходимости)

Контактное лицо (при отличии от указанного выше)

2 Суть проблемы

Дата возникновения _____

Описание _____

3 Необходимые меры

Да Нет

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов:

Апелляции

Рассмотрения апелляций осуществляется в соответствии с документированной процедурой «Порядок рассмотрения жалоб, обращений и апелляций».

Апелляция – запрос представителя объекта оценки (подтверждения) соответствия в Органе по сертификации о пересмотре решения, принятого этим Органом по сертификации в отношении данного объекта.

Апеллянт – юридическое лицо и/или физическое лицо, в т.ч. которое может быть зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя.

Апеллянт вправе подать апелляцию с запросом о пересмотре решения по жалобе, обращению, принятого ОС по результатам выполнения работ (оказания услуг) по оценке (подтверждению) соответствия продукции.

После подачи в ОС апелляции, создается Комиссия по апелляциям. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, назначенный приказом Генерального директора ООО «ГринЛайн».

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

Результатом работы Комиссии 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.

Для работы в Комиссии могут быть привлечены специалисты сторонних организаций, обладающие знаниями в области рассматриваемого вопроса.

В состав Комиссии не могут быть включены работники, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

В состав Комиссии не могут быть включены работники, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

Апелляция должна быть оформлена по форме, размещенной на сайте. В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

Апелляция подается по почте, на электронный адрес ООО «ГринЛайн» или нарочно в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после вынесения решения, с которым апеллянт не согласен.

Регистрацию апелляции в «Журнале регистрации входящей корреспонденции» осуществляет секретарь ООО «ГринЛайн» в день ее поступления, с присвоением апелляции регистрационного входящего номера.

Получение каждой апелляции подтверждается апеллянту не позднее 1-го рабочего дня со дня её получения (по почте, телефону или по электронной почте) с обязательной фиксацией времени и способа такого подтверждения.

Комиссия может потребовать от апелланта представления дополнительных документов, необходимых для принятия объективного решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к апелляции, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

Общий срок рассмотрения апелляции с момента ее регистрации составляет 10 рабочих дней.

Комиссия должна быть организована в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту Секретарем ООО «ГринЛайн» в



письменном виде не позднее чем через 5 рабочих дней со дня получения и регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

Общий срок рассмотрения апелляции с момента ее регистрации составляет 10 рабочих дней.

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии, менеджером по качеству ОС и Генеральным директором ООО «ГринЛайн».

Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

Решение по апелляции высылается апеллянту менеджером по качеству ОС через секретаря ООО «ГринЛайн» на адрес места осуществления деятельности заявителя в письменном виде не позднее 10 рабочих дней со дня получения апелляции, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражение от апеллянта, оно считается принятым.



ГринЛайн

Директору
ООО «ГринЛайн»
И.О. Фамилия

1 Сведения о предъявителе апелляции

ФИО/Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)

Контактное лицо (при отличии от указанного выше)

2 Суть апелляции

Дата возникновения предмета апелляции _____

Описание _____

3 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

4 Приложение

Перечень прилагаемых документов
