

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.