

Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.

В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью ОСП ООО «Качество испытаний» апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям ООО «Качество испытаний».

Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 5 настоящей процедуры. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОСП ООО «Качество испытаний», указаны документы и т.д.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОСПООО «Качество испытаний» не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОСП ООО «Качество испытаний», с которым апеллянт не согласен.

Ответственный за ведение делопроизводства и архива ОСП ООО «Качество испытаний» регистрирует апелляцию в Журнале входящей корреспонденции в день ее поступления с присвоением ей регистрационного входящего номера, и передаёт её менеджеру по качеству с целью занесения данных в «Журнал регистрации апелляций» с последующей передачей председателю Комиссии по апелляциям ОСП ООО «Качество испытаний». Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

Состав комиссии определяется и утверждается согласно п.5 настоящей процедуры.

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

После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в Журнале регистрации апелляций, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;

- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 3 месяцев).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ОСП ООО «Качество испытаний».

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям

Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 4, данной Процедуры.

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается генеральным директором ООО «Качество испытаний».

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.