



ОБЩИЙ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Жалоба или апелляция оформляется по форме Приложения А.

Комиссия по жалобам и апелляциям ОС создается приказом руководителя ОС отдельно по каждой поступившей жалобе или апелляции в день поступления обращения.

Регистрацию жалобы или апелляции в Журнале регистрации жалоб и апелляций осуществляет офис-менеджер в день её поступления с присвоением жалобы или апелляции регистрационного входящего номера, и передаёт её руководителю.

В день регистрации получение каждой жалобы или апелляции подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте).

Руководитель ОС до начала работы Комиссии уведомляет заинтересованные стороны о времени, месте и формате (онлайн, очно) заседания Комиссии.

Комиссия должна провести работы и вынести решение по поступившей жалобе или апелляции не позднее 10 календарных дней с момента поступления.

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

После организации работ по поступившей жалобе или апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- конфиденциальность;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;
- подготовку решения Комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления жалобы/апелляции и исключению возможности повторного появления подобных жалоб/апелляций.

В процессе рассмотрения апелляции члены комиссии могут знакомиться как с внешними, так и внутренними документами, беседовать со специалистами ОС.

Решения Комиссии принимаются единогласно.

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

Решение по апелляции должно содержать:

а) 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;

б) при полном или частичном удовлетворении апелляции

- срок ее удовлетворения;
- способ ее удовлетворения;

При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

Решение Комиссии, доводимое до подавшего жалобу/апелляцию, подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

Если решением Комиссии по жалобам и апелляциям предусмотрено проведение коррекций в документах, выданных заявителю, то их выполнение организуется должностными лицами, указанными в Решении Комиссии, незамедлительно после получения его копии.

В случае несогласия апеллирующего лица с решением, принятым Комиссией по жалобам и апелляциям ОС ЧУ ККП «Комитет по стандарту «Халяль» ЦРО-ДУМ РТ, он может опротестовать это решение в Федеральной службе по аккредитации.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма ЖАЛОБЫ

*Руководителю органа
по сертификации услуг халяль
А.И. Шайдуллиной*

СВЕДЕНИЯ О ПРЕДЪЯВИТЕЛЕ	
ИМЯ	
НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	
АДРЕС	
НОМЕР ТЕЛЕФОНА	
ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА	
ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИЦО ОТ ЗАЯВИТЕЛЯ	
ОБЪЕКТ	
ОПИШИТЕ ОБЪЕКТ ЖАЛОБЫ/АПЕЛЛЯЦИИ	
СУТЬ АПЕЛЛЯЦИИ	
ДАТА ВОЗНИКНОВЕНИЯ	
ОПИШИТЕ ПРЕТЕНЗИЮ	

Дата:

Подпись:

Приложение: