

1. Область применения

Настоящая процедура устанавливает порядок обращения с жалобами и апелляциями, поступившими в орган по сертификации «CERTIN HALAL» (далее - орган по сертификации Халяль)

2 Общие положения

2.1 Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта (иными словами - несогласие (опротестование) заказчиком аудита решения по сертификации)

2.2 Жалоба (претензия) – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (иными словами – претензия к сертифицированной организации со стороны заинтересованных сторон).

2.3 Процедура обращения с жалобами и апелляциями является общедоступной для заинтересованных сторон.

2.4 При получении жалобы или апелляции орган по сертификации Халяль проводит идентификацию и определяет возможность рассмотрения жалобы или апелляции, путем определения относится ли жалоба или апелляция к деятельности по сертификации Халяль и только в этом случае принимает ее к рассмотрению.

2.5 Функции комитета по рассмотрению жалоб и апелляций, который несет ответственность за разрешение таких случаев и информирует связанные стороны соответствующим образом возложены на менеджера по сертификации и главного специалиста, назначенных для рассмотрения конкретной жалобы или апелляции, а также Комитет соблюдения беспристрастности. Члены данного комитета должны быть отделены от всех стадий сертификации Халяль, связанных с предметом жалобы или апелляции.

2.6 В заседании комитета для принятия решения по жалобе или апелляции должно участвовать из по меньшей мере три человека, при этом по меньшей мере один из них должен быть экспертом по делам ислама халяль.

3 Порядок обращения с апелляциями на деятельность органа по сертификации Халяль

3.1 В процессе подготовки данных для рассмотрения апелляции участвуют менеджеры по сертификации и главные специалисты органа по сертификации Халяль (далее – менеджеры). При этом ни один из них не должен участвовать в соответствующем аудите и в принятии решения по нему, в противном случае данное лицо отстраняется от рассмотрения апелляции.

3.2 Орган по сертификации Халяль несет ответственность за все решения на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций.

3.3 Подача, расследование апелляций и принятие решения по ним не могут приводить к каким-либо дискриминирующим действиям, направленным против апеллирующей организации.

3.4 В органе по сертификации Халяль установлена следующая процедура получения, оценки и принятия решения по апелляциям:

3.4.1 При несогласии заказчика с решением по сертификации представитель заказчика письменно уведомляет орган по сертификации Халяль о причинах разногласия.

3.4.2 Данное письмо регистрируется в журнале входящей корреспонденции и передается менеджерам по сертификации.

3.4.3. Заказчик письменно информируется о получении от него апелляции и о запланированных сроках принятия решения, а также о ходе рассмотрения апелляции. Если ранее

заявленные сроки рассмотрения апелляции нарушаются, апеллирующую организацию письменно информируют о новых сроках рассмотрения апелляции.

3.4.4. Менеджеры по сертификации проводят первичный анализ апелляции и готовят сводную информацию для рассмотрения на заседании комитета по рассмотрению жалоб и апелляций и инициирует заседание комитета по средствам электронной почты и/или создания группы в соответствующем мессенджере. Комитет по рассмотрению жалоб и апелляций в недельный срок рассматривает материалы по апелляции. Если согласованного решения достичь не удастся, к рассмотрению апелляции привлекается Главные специалисты, уполномоченные утверждать данную процедуру. В этом случае решение принимается Главным специалистом ОС. Решение о рассмотрении апелляции протоколируется.

3.4.5. Если решение принимается в пользу апеллирующей организации, то орган по сертификации Халяль информирует об этом заказчика официальным письмом и осуществляет разработку и реализацию коррекции и корректирующих действий в соответствии с соответствующей в органе по сертификации Халяль процедурой.

3.4.6. Если решение принимается не в пользу апеллирующей организации, то орган по сертификации Халяль информирует об этом заказчика официальным письмом.

3.4.7 Орган по сертификации Халяль письменно подтверждает поступление апелляции и предоставляет апеллирующей организации отчеты о ходе рассмотрения апелляции и его результатах.

3.4.8 Сообщаемое решение апеллирующей организации принимают или анализируют и утверждают лица ранее не имевшие отношения к предмету апелляции.

3.4.9 Орган по сертификации Халяль официально извещает апеллирующую организацию об окончании процесса рассмотрения апелляции.

3.4.10. Заявитель имеет право подать апелляцию в центр аккредитации.

4. Порядок обращения с жалобами, поступившими в орган по сертификации халяль.

4.1 При получении жалобы руководитель органа сертификации Халяль должен определить, имеет ли жалоба отношение к сертификационной деятельности, за которую несет ответственность орган по сертификации Халяль. Если это так, то жалоба должна быть рассмотрена.

4.2 Если жалоба относится к сертифицированному заказчику, то при ее рассмотрении принимается во внимание результативность сертифицированной системы менеджмента заказчика.

4.3 Если жалоба поступает на сертифицированного клиента, орган по сертификации Халяль обязан переслать текст жалобы этому клиенту не позднее одного месяца после получения.

4.4 В органе по сертификации Халяль установлена следующая процедура получения и оценки жалоб, а также принятия решения по жалобам:

4.4.1. Орган по сертификации Халяль принимает только документально оформленные жалобы.

4.4.2 Поступившая в орган по сертификации Халяль жалоба регистрируется в журнале входящей корреспонденции и передается руководителю органа по сертификации Халяль.

4.4.3 Руководитель Орган по сертификации Халяль и менеджеры совместно проводят анализ обоснованности жалобы. В случае отсутствия единого решения ответственный менеджер инициирует заседание комитета по рассмотрению жалоб и апелляций по средствам электронной почты и/или создания группы в соответствующем мессенджере. Комитет по рассмотрению жалоб и апелляций в недельный срок рассматривает материалы по жалобе. Решение о рассмотрении жалобы комитетом протоколируется.

4.4.4 В случае признания жалобы обоснованной, Орган по сертификации Халяль осуществляет разработку и реализацию коррекции и корректирующих действий в соответ-

ствии с действующей процедурой и затем по требованию подателя жалобы к владельцу сертификата предъявляется требование о возмещении убытка(убытков), нанесенного в соответствии с надлежащими положениями договора.

4.4.5 Информация, касающаяся процесса рассмотрения и анализа жалобы, является конфиденциальной в части истца и предмета жалобы

4.4.6 Орган по сертификации Халяль несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

4.4.7 Во всех случаях, когда это можно сделать, орган по сертификации Халяль письменно подтверждает получение жалобы и предоставляет подателю жалобы отчеты о ходе рассмотрения жалобы и его результатах.

4.4.8 Решение по жалобе принимается лицами, не имеющими в прошлом отношения к предмету жалобы, в противном случае данное лицо отстраняется от принятия решения.

4.4.9 Во всех случаях, когда это возможно, орган по сертификации Халяль официально извещает подателя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы.

4.4.10 Орган по сертификации Халяль совместно с сертифицированным заказчиком и подателем жалобы должны принять решение, станут ли предмет жалобы и принятие по ней решения общедоступны и в какой степени. Данное решение оформляется документально посредством официальной переписки

4.4.11 Орган по сертификации Халяль обеспечивает, что бы каждая жалоба была изучена, и в случае признания жалобы правомерной, была надлежащим образом рассмотрена и разрешена.

Руководитель Органа по сертификации Cert International
Ильдар Инелеев
22.06.2022

Руководитель ОСХ «CertIn HALAL»
Шохрух Сиддиков
22.06.2022