**ПОРЯДОК**

**рассмотрения жалоб и апелляций**

**по деятельности ОС**

Настоящий документ определяет порядок урегулирования спорных вопросов по деятельности ОС между предприятиями, организациями, предпринимателями, гражданами – заявителями, потребителями и ОС.

Положения документа применяются при наличии претензий в сфере полномочий ОС, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

* 1. При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами сертификации, испытаний или инспекционного контроля, а также на хамство сотрудников или на решения должностных лиц он имеет право подать жалобу или апелляцию.
  2. Жалоба/апелляция подается в письменной форме и подписывается заявителем. Жалоба/апелляция может направляться по почте или вручаться лично.

Жалоба/апелляция должна содержать:

* наименование органа по сертификации или Ф.И.О. эксперта решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

* сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ОС либо должностных лиц ОС;
* доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ОС либо должностных лиц ОС. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя либо их копии.
  1. При получении жалобы или апелляции ОС «ВНИИНМАШ» убеждается, что она имеет отношение к деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность, и, если имеет, принимает ее к рассмотрению. Жалоба/апелляция регистрируется уполномоченным Руководителем ОС лицом в журнале регистрации жалоб и апелляций по деятельности ОС. Руководитель ОС/заместитель руководителя ОС определяет лицо, ответственное за подготовку Жалобы/апелляции к рассмотрению (подготовку документов, всех материалов по жалобе/апелляции, при необходимости получения дополнительной информации из АИЛ), лицом не участвующим в проведении сертификации, которое не имеет отношение к ней. ОС обязан уведомить Заявителя о том, что его Жалоба/апелляция зарегистрирована и при необходимости указать регистрационный номер в течении 1-го рабочего дня, при необходимости уведомить держателя сертификата, если жалоба подана на объект подтверждения соответствия.

4.Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания комиссии (если руководителем ОС принимается решение о рассмотрении Жалобы/апелляции на заседании комиссии). Порядок работы комиссии, а также ее состав указан в Положение о комиссии по жалобам и апелляциям (приведено ниже).

5.Руководитель ОС/заместитель руководителя ОС рассматривает Жалобу/апелляцию (при необходимости - с привлечением экспертов ОС, выбор экспертов определяется с учетом предмета Жалобы/апелляции и исключением заинтересованных лиц и лиц, участвовавших в принятии решения не удовлетворившего Заявителя) и выносит решение.

Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним, не используется ОС «ВНИИНМАШ» для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

По результатам рассмотрения жалобы/апелляции Руководителем ОС/заместителем руководителя ОС принимается одно из следующих решений:

а) удовлетворить жалобу/апелляцию, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ОС опечаток и ошибок в выданных в результате проведения процедуры подтверждения соответствия продукции документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

б) отказать в удовлетворении жалобы/апелляции.

Если принимается решение о рассмотрении Жалобы/апелляции на заседании комиссии - руководитель ОС/заместитель руководителя ОС определяет дату и состав комиссии.

* 1. Рассмотрение Жалобы/апелляции на заседании комиссии может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание комиссии, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения Жалобы/апелляции.
  2. Рассмотрение Жалобы/апелляции как руководителем ОС/заместителем руководителя ОС с привлечением экспертов ОС, так и на заседании комиссии оформляется решением.
  3. В ходе рассмотрения Жалобы/апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.
  4. Окончательное решение по Жалобе/апелляции (форма приведена ниже) принимает руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения Жалобы/апелляции.

Решение должно содержать:

* при полном или частичном удовлетворении Жалобы/апелляции – срок и способ ее удовлетворения;
* при полном или частичном отказе в удовлетворении Жалобы/апелляции – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные доку

менты и доказательства, обосновывающие отказ;

* при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.
  1. Принятое решение по Жалобе/апелляции вручается лично заявителю, либо отправляется посредством электронной почты с досылом оригиналов документов по почте.
  2. ОС после рассмотрения Жалобы/апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему оригиналы представленных документов, в ОС остаются заверенные ОС копии, а также 2-й экземпляр решения.
  3. Срок рассмотрения Жалобы/апелляции – в течении 10 рабочих дней со дня ее регистрации в ОС.
  4. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по Жалобе/апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя, тогда срок рассмотрения жалобы/апелляции может увеличится на время проведения испытаний, экспертиз и т.д.
  5. В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляционной жалобой в вышестоящие инстанции – в суд в соответствии с действующим законодательством.
  6. ОС «ВНИИНМАШ» несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько это возможно, чтобы принять правомерное решение по жалобе/апелляции.

**Форма журнала регистрации жалоб и апелляций по деятельности ОС**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Регистрационный**  **номер** | **Дата**  **поступления жалобы**  **(претензии**  **)** | **Наименование, адрес**  **лица подавшего жалобу**  **(претензию)** | **Срок**  **рассмотрения**  **жалобы**  **(претензии)** | **Результат рассмотрения жалобы (претензии) Номер и**  **дата Протокола заседания комиссии.**  **Номер и дата**  **Решения по жалобе**  **(претензии).** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Форма решения по Жалобе**

**РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛОБЕ от 00.00.0000г.**

Орган по сертификации в лице Руководителя ОС и экспертов:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование ОС и Ф.И.О. Руководителя ОС, Ф.И.О. экспертов

Рассмотрел жалобу № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

По вопросу

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Представленную

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование организации или ИП, подавшей Жалобу

В лице

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. представителя организации или ИП подавшей Жалобу

* принял решение

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основание для признания Жалобы обоснованной (необоснованной)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель ОС

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Эксперты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись Ф.И.О.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О комиссии по жалобам и апелляциям**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Комиссия по жалобам и апелляциям (далее - Комиссия) образовывается с целью урегулирования спорных вопросов по деятельности ОС между предприятиями, организациями, предпринимателями, гражданами – заявителями, потребителями и ОС.

1.2. Комиссия созывается по мере необходимости в случае поступления Жалобы или апелляции. К ее деятельности могут привлекаться периодически или постоянно независимые Эксперты других организаций, на условиях, которые определяет комиссия.

1.3. Если решение Комиссии не удовлетворяет Заявителя, то Заявитель имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

**2. ЗАДАЧИ И ОБЯЗАННОСТИ КОМИССИИ**

2.1. Рассмотрение Жалобы/апелляции Заявителей.

2.2. Запрос у Заявителя и руководителя ОС материалов, необходимых для анализа данных, изложенных в жалобе/апелляции.

2.3. Оценка представленных материалов.

2.4. Заслушивание на заседаниях Комиссии Заявителя и представителей ОС, участвующих в данном вопросе.

2.5. Подготовка и принятие решений по жалобе/апелляции и доведение их до сведения Заявителей.

2.6. Обеспечение конфиденциальности.

2.7. Обеспечение объективности и беспристрастности принимаемых решений.

2.8 Своевременное оформление результатов работы Комиссии.

**3. СОСТАВ КОМИССИИ**

3.1. В состав Комиссии входят:

* председатель комиссии (руководитель ОС);
* секретарь;
* эксперты по сертификации продукции.

Состав Комиссии исключает должностных лиц ОС учувствовавших в принятии решений по выданным документам/решениям, указанным в поданной Жалобе/апелляции.

**4. ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ КОМИССИИ**

4.1. Комиссия возглавляется председателем – руководителем ОС или его заместителем.

4.2. Обязанности:

* председательствовать на заседаниях;
* созывать заседания;
* определять повестку дня заседания;
* подписывать решения заседаний Комиссии;
* следить за выполнением решений Комиссии.

**5. ОБЯЗАННОСТИ СЕКРЕТАРЯ КОМИССИИ**

Обязанности:

* присутствовать на заседаниях Комиссии и вести протокол;
* направлять информацию по принятым решениям Заявителям, а также всем заинтересованным лицам.

**6. ПРАВА ЧЛЕНОВ КОМИССИИ**

6.1. Вносить на рассмотрение Комиссии вопросы, входящие в ее компетенцию.

6.2. Пользоваться всеми материалами при рассмотрении поставленных вопросов на Комиссии.

**7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ КОМИССИИ**

7.1. Заседания проводятся по мере поступления Жалобы/апелляции от Заявителей и принятии решения Руководителем ОС о создании Комиссии.

7.2. Решения по всем вопросам принимаются простым большинством (при кворуме 2/3 от общего количества членов Комиссии).

7.3. Оформление решения Комиссии.

**Форма решения комиссии по жалобам и апелляциям**

**РЕШЕНИЕ КОМИССИИ**

Комиссия по жалобам/апелляциям \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование ОС

Рассмотрела жалобу/апелляцию № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

По вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Представленную \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование организации, подавшей жалобу/апелляцию

И приняла решение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основание для признания жалобы/апелляции обоснованной (необоснованной) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель Комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись Ф.И.О.

Члены Комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись Ф.И.О.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись Ф.И.О.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись Ф.И.О.