

**Правила рассмотрения жалоб (апелляций) на решения, принятые органом по сертификации, включающие, в том числе порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб (апелляций).**

В соответствии с требованиями п. 14.9, п. 14.11 и приказа Минэкономразвития России от 30.05.2014 N 326, п. 7.13 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065, а также Руководством по качеству для разрешения спорных вопросов между участниками сертификации и рассмотрения претензий к качеству оказанных услуг действует Комиссия по апелляциям и жалобам.

**Порядок рассмотрения жалоб и апелляций  
(выписка из ДП 02-06-2014 «Порядок рассмотрения претензий  
и жалоб»)**

**Состав и структура комиссии по апелляциям.**

Комиссию возглавляет председатель.

Комиссия формируется из специалистов ОС, возможно привлечение работников других аккредитованных ОС, испытательных лабораторий (центров), представителей предприятий-производителей, органов государственного контроля и надзора.

В состав Комиссии могут быть включены по предложению заявителя эксперты из сторонних организаций.

Количество членов комиссии должно быть нечетным, не менее 3-х человек. Обязанности между членами комиссии распределяет председатель комиссии. Изменения в персональный состав комиссии вносятся в том же порядке, в каком проводилось ее формирование.

**Права.**

Комиссия имеет право:

- принимать решения по претензиям, апелляциям, жалобам в пределах своей компетенции;
- выходить с предложениями о совершенствовании деятельности ОС в целом;
- подготавливать предложения по мероприятиям, которые необходимо предпринять по результатам рассмотрения конкретных претензий, апелляций, жалоб;
- знакомиться с необходимой документацией и получать информацию от ОС с учетом требований Руководства по качеству ОС в части соблюдения конфиденциальности, раскрытия информации;
- взаимодействовать с любыми органами и организациями с целью получения информации, необходимой для рассмотрения и принятия решения;
- привлекать к работе в Комиссии специалистов компетентных в рассматриваемом вопросе.

### **Обязанности.**

Апелляционная комиссия обязана:

- рассматривать вопросы и принимать решения в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящим Положением и законодательством Российской Федерации, Таможенного союза и Евразийского экономического союза;
- принимать решения на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- обеспечивать объективность принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из спорящих сторон;
- обеспечивать конфиденциальность коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечивать своевременное оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- подготавливать отчеты и представлять по запросам руководства ОС информацию о принятых решениях.

### **Ответственность**

Председатель и члены Апелляционной комиссии несут ответственность за:

- полноту и правильность выполнения Комиссией своих функций и обязанностей;
- объективность и достоверность принимаемых решений;
- соблюдение этических норм в процессе рассмотрения материалов и принятия решения;
- нарушения правил и норм, установленных в действующих документах;
- раскрытие конфиденциальной информации, получаемой в результате своей деятельности.

ОС обеспечивает установление и доведение до сведения персонала ответственности за деятельность и принятые решения по управлению апелляциями, претензиями.

ОС несет ответственность за защиту от несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, если заявитель апелляции, претензии требует ограничения доступа к ней.

### **Порядок работы комиссии по апелляциям.**

К компетенции Комиссии относится рассмотрение апелляций, жалоб:

- по решениям, принятым ОС;
- на профессиональную компетентность сотрудников ОС.

Апелляции, жалобы, претензии регистрируются в установленном порядке.

Уведомление заявителю о получении апелляции, назначении Комиссии и планируемых сроках рассмотрения направляется в свободной письменной форме **за 5 рабочих дней** до дня заседания Комиссии.

Периодичность заседаний устанавливается исходя из количества поступивших на рассмотрение материалов.

При обсуждении вопросов присутствуют только члены Комиссии.

Очередность рассмотрения и принятия решения по конкретным апелляциям, жалобам определяется председателем Комиссии.

Для разъяснения возникающих при рассмотрении спора вопросов, требующих специальных знаний, Комиссия вправе привлечь специалистов других организаций, компетентных в рассматриваемом вопросе с целью проведения экспертизы (в том числе оплачиваемой). Решение о необходимости проведения оплачиваемой экспертизы принимается Комиссией.

Комиссия может затребовать следующие документы:

- переписку по вопросу между заявителем и ОС;
- результаты испытаний (протоколы, отчеты и т.д.);
- другие документы заявителя, относящиеся к рассматриваемому вопросу.

При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранности всех документов заявителя и ОС.

По предложению заявителя могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, по решению председателя Комиссии может быть проведен дополнительный анализ (проверка) вопроса с привлечением, при необходимости, специалистов и заявителя и предоставлением недостающих документов.

Заключения/выводы по результатам проведенной экспертизы представляются в письменном виде и содержат обоснованные ответы на поставленные Комиссией вопросы.

Экспертное заключение оценивается Комиссией в совокупности со всеми другими доказательствами по рассматриваемой апелляции (жалобе, претензии) и может быть отклонено полностью или частично с указанием в решении мотивов отклонения.

**Срок рассмотрения апелляции – 1 месяц со дня ее регистрации в ОС.**

В тех случаях, когда для разрешения апелляции необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения апелляции могут быть в порядке исключения продлены председателем Комиссии, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему апелляцию. Срок

рассмотрения апелляции в данном случае исчисляется с момента предоставления дополнительной информации.

Если после обсуждения вопроса при принятии Решения у членов Комиссии возникли разногласия, они могут дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в Отчете к решению заседания комиссии по апелляции.

Комиссия рассматривает апелляции, оформляет Решение в 2-х экземплярах, утверждаемое председателем комиссии и направляет второй экземпляр заявителю в срок **не позднее 10 рабочих дней с момента подписания** его всеми членами Комиссии.