

## **Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации**

При возникновении спорных вопросов в части работ по подтверждению соответствия продукции и (или) услуг, заявитель имеет право направить в Орган по сертификации ФГБУ «Красноярский референтный центр Россельхознадзора» (далее ОС) жалобу, апелляцию в письменной форме и подписанную собственноручно (нарочно, факсом, электронной почтой, письмом) в сроки, согласно законодательства Российской Федерации.

Процесс рассмотрения, оценки и принятия решений, связанных с жалобами, апелляциями осуществляется комиссией по апелляциям.

Если поступившая жалоба, апелляция имеет отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, она регистрируется в журнале «Регистрации жалоб и апелляций» в день ее поступления и направляется на рассмотрение руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку апелляции к рассмотрению.

ОС обеспечивает заявителю, обратившемуся с жалобой (апелляцией) подтверждение факта получения жалобы (апелляции) и дальнейшее информирование о ходе и результатах ее рассмотрения.

Для рассмотрения жалобы, апелляции заявителю необходимо предоставить все документы, подтверждающие обоснованность его заявления. Для всестороннего рассмотрения и принятия обоснованного и объективного решения комиссия имеет право запросить у заявителя дополнительные сведения по рассматриваемому вопросу. ОС несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно).

Если руководитель ОС принимает решение о рассмотрении жалобы, апелляции на заседании комиссии - определяется дата и состав комиссии.

Состав комиссии формируется из лиц, не участвовавших в проведении работ по подтверждению соответствия продукции и не имеющих отношения к предмету апелляции, жалобы.

Рассмотрение 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 апелляции.

Срок рассмотрения жалобы, апелляции в ОС устанавливается не более одного месяца после их получения и регистрации.

Принятые результаты по жалобе или апелляции оформляет руководитель ОС в виде решения. Решение подписывают члены комиссии и утверждает руководитель органа по сертификации. Руководитель ОС официально, в письменной виде (факсом, электронной почтой, нарочно, почтой) извещает лицо, подавшее жалобу или апелляцию о результате и окончании процесса ее рассмотрения.

В случае несогласия с принятым решением заинтересованная сторона может обратиться в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке или обратиться в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Решение суда по жалобам (апелляциям) является окончательным.