

## **ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ**

**Жалоба** – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации продукции со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа. Заявитель или иное лицо вправе подать жалобу в адрес органа по сертификации продукции в случае неудовлетворенностью его деятельностью или деятельностью конкретных работников органа по сертификации продукции.

**Апелляция** – запрос Заявителя в орган по сертификации продукции о пересмотре решения, принятого этим ОСП в отношении данного объекта подтверждения соответствия. Заявитель вправе подать апелляцию на решение, принятое органом по сертификации по результатам работ по подтверждению соответствия в случае обоснованного несогласия с ним.

Жалоба/апелляция может быть подана в свободной форме на имя Директора ОС ООО «ПБ-ЭКСПЕРТ» с обязательным указанием предьявителя жалобы/апелляции (наименование организации, адрес местонахождения, адрес электронной почты, контактный телефон, в случае предьявления апелляции физическим лицом – ФИО полностью, адрес места регистрации, адрес электронной почты, контактный телефон), а также предмета жалобы/апелляции.

Заявитель самостоятельно формирует прилагаемый к жалобе/апелляции комплект документов, достаточный для подтверждения достоверности и дальнейшего рассмотрения обращения.

При получении жалобы или апелляции Руководитель ОС или назначенное им лицо анализирует сведения и доводы, указанные в ней, на предмет отношения к деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность, и, если имеет, принимает ее к рассмотрению.

Полученную жалобу/апелляцию Руководитель ОС передает ответственному за систему менеджмента качества для её идентификации и регистрации в Журнале регистрации жалоб и апелляций.

В течение одного рабочего дня с момента получения ОС жалобы/апелляции ответственный за систему менеджмента качества направляет предьявителю жалобы/апелляции письменное уведомление о её получении в свободной форме с обязательным указанием присвоенного регистрационного номера и даты регистрации, либо об отказе в ее рассмотрении.

На основании поступившей жалобы/апелляции ответственный за систему менеджмента качества в течение одного рабочего дня организует оформление Служебного распоряжения о формировании Комиссии по рассмотрению жалоб (апелляций) (далее – Комиссии) с указанием даты заседания Комиссии.

В ходе её рассмотрения Комиссией могут быть запрошены дополнительные материалы у сотрудников органа по сертификации продукции и/или предьявителя жалобы/апелляции, а также может быть проведена беседа с конкретным работником, на которого поступила жалоба.

Результаты устной беседы с сотрудниками, а также результаты рассмотрения жалобы/апелляции документируются в Протоколе заседания Комиссии.

На основании заключения, вынесенного Комиссией по рассмотрению жалобы (апелляции) оформляется Решение по жалобе (апелляции) в двух экземплярах, один экземпляр которого в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с даты регистрации жалобы/апелляции направляется её предьявителю.

На основании принятого Решения орган по сертификации продукции должен принять все необходимые меры для удовлетворения жалобы/апелляции.

В случае несогласия предьявителя жалобы/апелляции с принятым Решением он вправе направить обращение в иные органы государственного контроля, направив в уведомительном порядке соответствующую информацию в ОС ООО «ПБ-ЭКСПЕРТ».