

## Правила рассмотрения жалоб и апелляций в Органе по сертификации ООО «Сертификат-Альянс»

### 1. Общие положения:

1.1. Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг (заказчиков работ) Органа по сертификации ООО «Сертификат-Альянс» (далее – ОС, ОС ООО «Сертификат-Альянс»).

1.2. Заявителем может быть любое лицо-участник процесса подтверждения соответствия или лицо, заинтересованное в результатах оценки соответствия, право которого, по его мнению, нарушено или которого не удовлетворяет вынесенное решение.

1.3. Заявитель может обжаловать следующие действия и решения ОС:

- отказ ОС от принятия к рассмотрению заявки или принятое решение ОС об отказе проведения оценки соответствия по поданной заявителем заявке;
- отказ в регистрации декларации заявителя;
- нарушение правил и процедур подтверждения соответствия;
- невыполнение договорных обязательств со стороны ОС, в том числе, нарушение сроков выполнения работ по оценке соответствия;
- иные действия ОС, повлекшие нарушение прав и интересов заявителя по вопросу подтверждения соответствия продукции.

1.4. Результатом рассмотрения обращения является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

1.5. В случае несогласия с данным решением, заявитель имеет право подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации и суд.

### 2. Основные понятия:

2.1. **Апелляция** – запрос заявителя о пересмотре решения, принятого в Органе по сертификации ООО «Сертификат-Альянс» в отношении продукции заявителя;

2.2. **Жалоба** – в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью Органа по сертификации ООО «Сертификат-Альянс» со стороны заявителя с ожиданием ответа;

2.3. **Претензия** - жалобы, не связанные с деятельностью Органа по сертификации ООО «Сертификат-Альянс» по выполнению работ по подтверждения соответствия продукции, а относящиеся к качеству услуг, доставке и т.п.

2.4. **Заявитель** - лицо, направившее обращение в Орган по сертификации ООО «Сертификат-Альянс»;

2.5. **Обращение заявителя** - апелляция, жалоба, претензия в Орган по сертификации ООО «Сертификат-Альянс», поданная заявителем.

### 3. Порядок подачи и приема апелляций и жалоб

3.1. Апелляция или жалоба (далее - апелляция/жалоба) подается в письменной форме на имя Руководителя ОС ООО «Сертификат-Альянс» или директора ООО «Сертификат-Альянс» и подписывается заявителем.

3.2. Апелляция/жалоба должна содержать:

- сведения о заявителе, подавшем апелляцию или жалобу;
- наименование и адрес места нахождения, ОГРН, ИНН организации;
- фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес места регистрации (для физических лиц);

- требования заявителя;
- причины разногласия, основания, по которым он считает решение, действие неправомерным;
- ссылки на документы, подтверждающие его требования.

К обращению прилагаются документы, на которые ссылается заявитель в обоснование своих требований.

3.3. Апелляция/жалоба может направляться по почте, электронной почте, факсу или быть передана непосредственно в ОС ООО «Сертификат-Альянс».

3.4. Апелляция/жалоба должна быть подана не позднее месяца со дня получения заявителем решения, принятого ОС, с которым заявитель не согласен.

Заявитель может в любой момент отозвать свою апелляцию/жалобу. В этом случае ее рассмотрение в ОС прекращается.

При подаче повторной апелляции/жалобы по рассмотренному ранее вопросу, по которому принято решение, ее рассмотрение не проводится.

Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения ОС.

3.5. При поступлении обращения оно регистрируется в журнале входящей корреспонденции ООО «Сертификат-Альянс».

3.6. Получение обращения ОС подтверждается посредством направления заявителю извещения о получении по факсу или электронной почте, указанной в обращении, не позднее следующего рабочего дня с момента его поступления и регистрации в ОС.

3.7. Извещение о получении обращения должно содержать информацию:

- о дате получения обращения ОС;
- о присвоении регистрационного номера;
- о сроке рассмотрения обращения.

При отсутствии информации от заявителя о получении извещения, оно повторно направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении в течение 5 рабочих дней с момента регистрации обращения в ОС.

3.8. Руководитель ОС ООО «Сертификат-Альянс», получив обращение заявителя, определяет, имеет ли оно отношение к деятельности ОС по подтверждению соответствия, за которую ОС несет ответственность, и если имеет, то принимает его к рассмотрению.

3.9. Если обращение (претензия) не связано с выполнением ОС работ по подтверждению соответствия, то заявителю в течение 10 рабочих дней с момента получения обращения направляется мотивированный ответ по существу вопроса почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или вручается непосредственно заявителю.

#### **4. Порядок рассмотрения жалоб**

4.1. Ответственным исполнителем за рассмотрение жалобы назначается лицо, не участвующее в работах по подтверждению соответствия, в отношении которых подана жалоба.

4.2. При расследовании жалоб ответственным исполнителем проводится сбор и проверка всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы, исследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой, с целью установления причины появления жалобы;

4.3. Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или документу.

4.4. Срок рассмотрения жалобы – 10 рабочих дней с даты получения жалобы.

4.5. По результатам анализа жалобы выносится решение, которое оформляется в двух экземплярах, один из которых направляется заявителю.

4.6. Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы - срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы - причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

4.7. Решение направляется заявителю заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении в течение дня, следующего за днем принятия решения, или вручается непосредственно заявителю.

## **5. Порядок рассмотрения апелляций**

5.1. Подготовка апелляции к рассмотрению включает в себя получение необходимой информации и разработку предложений по проведению, при необходимости, дополнительных мероприятий.

Ответственным за работу с апелляцией назначается лицо, не участвующее в работах по подтверждению соответствия, в отношении которых подана апелляция.

5.2. Ответственный за работу с апелляцией осуществляет сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ (определения обоснованности апелляции, установления причины появления апелляции, определения необходимых действий в отношении полученной апелляции). Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или документу.

5.3. В случае обоснованности апелляции ответственный за работу с апелляцией разрабатывает план необходимых действий, определяет конкретные сроки и ответственного(ых) за выполнение соответствующих действий.

5.4. Результаты анализа и разработанные действия по апелляции представляются для одобрения и принятия окончательного решения в Комиссию по апелляциям и жалобам.

5.5. Формирование Комиссии по апелляциям и жалобам по конкретной апелляции осуществляет директор ООО «Сертификат-Альянс» или Руководитель ОС в течение 3 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

5.6. Срок рассмотрения апелляции – 1 месяц с даты получения апелляции ОС.

5.7. О месте, дате и времени заседания Комиссии ее члены, заявитель, а также лица, привлекаемые по инициативе Комиссии, уведомляются не позднее, чем за 3 рабочих дня до намеченной даты.

5.8. Заявитель имеет право быть заслушанным на заседании Комиссии. В случае его неприбытия на заседание Комиссии, о котором он был письменно извещен заранее, вопрос рассматривается и решается в его отсутствие.

5.9. В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае Комиссия может собираться повторно.

О назначенной дате заседания Комиссии заявитель уведомляется в течение 3 рабочих дней с даты принятия решения.

5.10. Результатом работы Комиссии по апелляциям является Решение по апелляции, которое оформляется в двух экземплярах, один из которых направляется заявителю.

5.11. Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции - срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции - причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

5.12. Решение вместе с копией протокола заседания Комиссии направляется заявителю заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или вручается непосредственно в течение 2 рабочих дней со дня принятия решения.

5.13. В случае необоснованности Орган по сертификации подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правомерности действий ОС ООО «Сертификат-Альянс» применительно к случаю, в отношении которого была подана апелляция.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Если на решение Руководителя ОС по жалобе, на решение Комиссии по апелляциям и жалобам в течение месяца с момента его вручения заявителю не поступило возражения от него, оно считается принятым.