

ПРАВИЛА **рассмотрения апелляций, жалоб и претензий** **на решения органа по сертификации**

Настоящая процедура устанавливает основные требования к рассмотрению апелляций, жалоб и претензий заявителей на действия сотрудников органа по сертификации и по вопросам проведения работ по оценке и подтверждению соответствия продукции.

Орган по сертификации беспристрастно и оперативно рассматривает апелляции, жалобы и претензии заявителей и принимает по ним мотивированные решения.

Заявитель информируется о порядке рассмотрения апелляций, жалоб и претензий до принятия заявки на проведение оценки и подтверждения соответствия продукции (или одновременно с принятием заявки).

Апелляции, жалобы и претензии по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в нормативных правовых актах Российской Федерации и/или организационно-распорядительных и методических документах аккредитующего органа, органом по сертификации не рассматриваются.

Для рассмотрения апелляций, жалоб, претензий и спорных вопросов, возникающих у заявителей, при органе по сертификации создана комиссия по рассмотрению апелляций, жалоб и претензий. В комиссию по рассмотрению апелляций, жалоб и претензий назначаются лица, не занимающиеся рассматриваемым вопросом в течение ближайших двух лет.

Численность комиссии по рассмотрению апелляций, жалоб и претензий определяется распоряжением руководителя органа по сертификации и составляет не менее трех человек.

Для организации работы комиссии по рассмотрению апелляций, жалоб и претензий руководителем органа по сертификации назначается секретарь (без права решающего голоса). В его обязанности входит регистрация апелляций, жалоб и претензий, подготовка заседаний, рассылка принятых решений.

Апелляция (жалоба, претензия) регистрируется в Журнале регистрации апелляций, жалоб и претензий и рассматривается в течение десяти дней со дня поступления. В случае необходимости на заседание комиссии по рассмотрению апелляций, жалоб и претензий могут приглашаться представители сторон по рассматриваемому вопросу.

Повестка дня и документы, необходимые для принятия решения должны быть получены членами комиссии по рассмотрению апелляций, жалоб и претензий не позднее трех дней до начала заседания.

Каждый участник заседания комиссии по рассмотрению апелляций, жалоб и претензий регистрируется в Журнале протоколов заседания комиссии по рассмотрению апелляций, жалоб и претензий, при этом представители сторонних организаций подписывают обязательство о соблюдении конфиденциальности.

Комиссия по рассмотрению апелляций, жалоб и претензий принимает решения простым большинством голосов присутствующих. При равенстве

голосов вопрос решается в зависимости от голосования председателя комиссии. По результатам рассмотрения апелляции (жалобы, претензии) составляется протокол, который подписывается всеми участниками и утверждается начальником ФАУ «25 ГосНИИ химмотологии Минобороны России».

После официального рассмотрения апелляции (жалобы, претензии) комиссия извещает стороны о принятом решении, которое органом по сертификации в течение пяти рабочих дней направляется заинтересованным сторонам заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или вручается их уполномоченным представителям.

При несогласии с решением комиссии по рассмотрению апелляций, жалоб и претензий заявитель вправе обжаловать данное решение в судебном порядке, только после принятия мер по их досудебному урегулированию.

Финансовые расходы, связанные с рассмотрением апелляций, жалоб и претензий (за исключением компенсации командировочных расходов представителей заинтересованных сторон), несет орган по сертификации.