

## **ПРАВИЛА**

### **рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа по сертификации продукции ФБУ «Воронежский ЦСМ»**

#### **1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Заявитель должен быть проинформирован о порядке рассмотрения жалоб и апелляций до принятия от него заявки на подтверждение соответствия продукции или одновременно с принятием заявки. Заявитель несогласный с отказом в проведении работ по подтверждению соответствия заявленной им продукции, с заключением органа по сертификации (далее ОС) о несоответствии продукции установленным требованиям стандартов и отказом в регистрации декларации о соответствии (выдаче сертификата соответствия), а также с другими действиями ОС, возникающими в процессе подтверждения соответствия, имеет право обратиться к руководителю ОС с апелляцией в течение месяца со дня получения соответствующего документа от ОС.

1.2 Жалобы подаются на имя руководителя ОС ФБУ «Воронежский ЦСМ» в устной или произвольной письменной форме. Жалоба должна быть аргументированной, подтверждающей обоснованность нарушения специалистами ОС прав и законных интересов заявителя.

1.3 Апелляции подаются на имя руководителя ОС ФБУ «Воронежский ЦСМ» в письменной форме. К апелляции прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных ОС прав и законных интересов заявителя.

1.4 Жалобы и апелляции принимаются и регистрируются специалистом, занимающимся делопроизводством в ОС. По вопросам, регламентированным нормативными правовыми актами и нормативными документами в области подтверждения соответствия, жалобы не рассматриваются. Жалобу рассматривает руководитель ОС и принимает меры по устранению причины, вызвавшей появление жалобы.

1.5 ОС обязан рассмотреть апелляцию оперативно и беспристрастно, определить и осуществить коррекцию и предпринять корректирующие действия, касающиеся причины несоответствия, если оно выявлено в документах или действиях сотрудников ОС.

1.6 Срок рассмотрения жалоб и апелляций, относящихся к деятельности ОС выдача ответа на них не должен превышать 10 (десять) рабочих дней со дня их поступления.

1.7 Ответственность за рассмотрение апелляции и жалоб несёт руководитель ОС.

#### **2 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ**

2.1 Документы-апелляции регистрируются в журнале регистрации входящей документации ОС датой поступления документа в установленном в организации порядке и в журнале учета жалоб и апелляций в течение трех дней от даты поступления документа ответственным за делопроизводство специалистом.

Идентификация апелляции осуществляется по номеру регистрации входящего письма в журнале регистрации входящей документации ОС.

После регистрации, апелляция предоставляется руководителю ОС для рассмотрения и принятия решения о дальнейших действиях по её рассмотрению.

2.2 Если руководитель ОС считает, что аргументы заявителя несостоятельны, то он

может принять одно из следующих решений:

- предпринять попытку переубедить заявителя;
- отклонить апелляцию и проинформировать заявителя о причинах её отклонения, возможностях обжалования такого решения;
- вынести апелляцию на рассмотрение апелляционной комиссии ФБУ «Воронежский ЦСМ».

2.3 Если руководитель ОС считает, что аргументы заявителя убедительны, то он может принять одно из следующих решений:

- признать апелляцию обоснованной, поручить соответствующим должностным лицам провести необходимые коррективы и корректирующие действия, проинформировать апеллярующего;
- направить апелляцию на рассмотрение апелляционной комиссии.

2.4 При рассмотрении конкретной апелляции апелляционной комиссией, её состав утверждается директором ФБУ «Воронежский ЦСМ» и формируется из независимых, в части рассматриваемых вопросов, специалистов ОС. В состав комиссии с правом совещательного голоса могут быть включены эксперты любой организации, а также специалисты, предложенные подавшим апелляцию лицом, имеющие статус независимости.

Персональный состав комиссии, в том числе её председатель, утверждается приказом директора ФБУ «Воронежский ЦСМ». Обязанности между членами комиссии распределяет председатель комиссии.

2.5 Для изучения обстоятельств дела членам апелляционной комиссии должно быть отведено не менее 2-х (двух) дней. В процессе рассмотрения апелляции члены комиссии могут ознакомиться как с внешними, так и с внутренними документами, побеседовать со специалистами ОС.

Решение по апелляции принимается на заседании комиссии большинством голосов. На заседание комиссии приглашается апеллярующий либо его представитель. Протокол заседания апелляционной комиссии оформляется в одном экземпляре. Копия протокола, в 3-х дневный срок после заседания комиссии, направляется апеллярующему и должностным лицам, которым в протоколе даны соответствующие поручения.

Протоколы заседаний апелляционных комиссий формируются в деле вместе с документами, созданными в процессе их подготовки. По результатам расследования и оценки апелляции Комиссия по апелляциям принимает решение, которое приводится в разделе «Выводы» протокола заседания.

2.6 В случае несогласия апеллярующего с решением, принятым апелляционной комиссией ФБУ «Воронежский ЦСМ», председателем комиссии даются разъяснения апеллярующему о том, что он может опротестовать это решение, направив в Федеральную службу по аккредитации письменное обращение. Федеральная служба по аккредитации, согласно Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимает меры, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7 Если решением апелляционной комиссии предусмотрено проведение коррекций в документах, выданных заявителю, то их выполнение организуется должностными лицами, указанными в протоколе апелляционной комиссии, незамедлительно после получения его копии. Корректирующие мероприятия, если их разработка предусмотрена решением, и сроки их выполнения утверждаются руководителем ОС.

### **3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

3.1 Жалоба, поступившая в письменном виде, регистрируется в журнале регистрации входящей документации ОС датой поступления документа в установленном в организации порядке и в журнале учета жалоб и апелляций в течение двух дней от даты поступления документа ответственным за делопроизводство специалистом.

Жалоба, поступившая в устной форме регистрируется в журнале учета жалоб и апелляций в день поступления жалобы, руководителем ОС.

Идентификация письменной жалобы осуществляется по номеру регистрации входящего письма в журнале регистрации входящей документации ОС.

После регистрации, жалоба предоставляется руководителю ОС для рассмотрения и принятия решения о дальнейших действиях по её рассмотрению.

3.2 Если руководитель ОС считает, что аргументы заявителя несостоятельны, то он может принять одно из следующих решений:

- предпринять попытку переубедить заявителя;
- отклонить жалобу и проинформировать заявителя о причинах её отклонения, возможностях обжалования такого решения.

3.3 В случае если руководитель ОС считает, что аргументы заявителя убедительны, и признает жалобу обоснованной, то проводит мероприятия по решению данной проблемы и дальнейшему ее не допущению в работе сотрудников ОС. К сотрудникам ОС, действие которых привело к появлению жалобы заявителя, руководитель ОС принимает самые строгие меры и проводит профилактическую работу в ОС, о не допустимости появления подобных жалоб.