

## ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Рассмотрение жалоб в ОСП МИИГАиК осуществляется в соответствии с системой менеджмента качества Органа по сертификации продукции.

**Под жалобой следует понимать** выражение неудовлетворенности деятельностью органа со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью ОСП МИИГАиК, в том числе в отношении сертифицированных ОСП МИИГАиК организаций, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя руководителя ОСП МИИГАиК.

В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОСП МИИГАиК, указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОСП МИИГАиК, в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОСП МИИГАиК, с которым заявитель не согласен.

Регистрация жалобы осуществляется в журнале входящей корреспонденции в день поступления в ОСП МИИГАиК с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передаётся руководителю ОСП МИИГАиК.

Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

Руководитель ОСП МИИГАиК рассматривает поступившую жалобу и принимает решение о составе лиц, привлечение которых является необходимым для принятия решения по жалобе и разработке действий, направленных на ее удовлетворение и предотвращение повторного появления.

Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается приказ руководителя ОСП МИИГАиК, устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы, в том числе из числа заинтересованных организаций, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи.

При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы. ОСП МИИГАиК может потребовать от предъявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации.

В случае, не требующем привлечения сторонних организаций, запроса дополнительной информации от предъявителя жалобы, заинтересованных

сторон и лиц-участников предмета жалобы, срок рассмотрения и принятия решения составляет 20 рабочих дней. При увеличении сроков рассмотрения жалобы и принятия решения предьявителю направляется письмо-извещение, содержащее обоснование задержки и вновь установленные сроки.

Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах, в течение 5 рабочих дней, после принятия решения и подписывается руководителем ОСП МИИГАиК.

Решение по жалобе содержит:

- - 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.

При несогласии с принятым решением, предьявитель жалобы имеет право обжаловать его, подав апелляцию.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

## **ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ**

Рассмотрение апелляций осуществляется в соответствии с системой менеджмента качества Органа по сертификации продукции.

**Под апелляцией следует понимать** запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОСП МИИГАиК. Апеллянт вправе подать апелляцию в ОСП МИИГАиК с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим органом в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

С целью рассмотрения апелляций и принятия в ОСП МИИГАиК создана комиссия по апелляциям, установлены правила оформления апелляции, порядок приёма апелляции, правила и сроки рассмотрения апелляции, права и обязанности при рассмотрении апелляций.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОСП МИИГАиК, размещённый на сайте ОСП в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОСП МИИГАиК, с которым апеллянт не согласен.

В случаях возникновения разногласий между участниками сертификации по различным вопросам, связанным с проведением сертификации – апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя руководителя ОСП МИИГАиК.

В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

Апелляция регистрируется в «Журнале входящей корреспонденции» в день поступления с присвоением ей регистрационного входящего номера и передается руководителю ОСП.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по факсу, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апелланта факта получения регистрации его апелляции.

Комиссия может затребовать от апелланта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллантом в зависимости от существа спорной ситуации.

После поступления апелляции председатель Комиссии обеспечивает:

- - регистрацию обращения в «Журнале регистрации жалоб и апелляций», установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- - анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- - выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- - надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- - анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- - первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- - конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- - учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
- - разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

Комиссия организовывается в течение 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия рассматривает апелляцию и изучает возникшую ситуацию. Первоначальный ответ отправляется апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 15 рабочих дней после даты утверждения комиссии, с указанием:

- - информации о получении апелляции;
- - даты и регистрационного номера;
- - информации о сроках рассмотрения.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- - работу Комиссии;
- - предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- - своевременное сообщение информации апеллянту;

- - привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- - проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- - рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса отмечается в протоколе заседания.

При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

В состав Комиссии не включаются специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

Решение оформляется председателем Комиссии в течение 10 рабочих дней.

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается руководителем ОСП МИИГАиК.

Решение по апелляции содержит:

- - при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- - перечень документов подтверждающих обоснованность решения;
- - при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
- - при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

Решение по апелляции прикладывается к протоколу, высылается апеллянту секретарем, в письменном виде не позднее 15 рабочих дней с момента принятия решения, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остается в ОСП МИИГАиК.

Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апелланта, оно считается принятым.

Решение Комиссии для руководителя ОСП является обязательным.

При несогласии апелланта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности потребителя.