**Правила рассмотрения жалоб и апелляций**

**на решения органа по сертификации.**

**Жалобы, поступающие в ОСПиУ, подразделяются на следующие категории:**

* жалобы и апелляции, касающиеся оказания услуг по подтверждению соответствия, то есть выражение неудовлетворенности деятельностью ОСПиУ в части объективности и достоверности подтверждения соответствия, а также запрос заявителя с просьбой о пересмотре принятого решения (апелляция);
* жалобы, касающиеся продолжительности оказания услуг;
* жалобы, поступающие на действия, поведение работников ОСПиУ;
* жалобы, поступающие на условия договоров, в т.ч. финансовые условия;
* жалобы и претензии на качество сертифицированной ОС продукции или услуги – имеет свою специфику.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

* непосредственно директору ООО «Белгородский центр сертификации и испытаний»;
* почтовым отправлением;
* в ходе личного приема директора ООО «Белгородский центр сертификации и испытаний»;

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством электронной почты организации [belstandart31@bk.ru](mailto:belstandart31@bk.ru). При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть предоставлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью.

Все поступающие жалобы (апелляции) регистрируются в журнале «Регистрация входящей корреспонденции» и передаются директору.

Директор рассматривает жалобу, накладывает резолюцию и передает руководителю ОСПиУ.

Руководитель ОСПиУ все жалобы (апелляции) регистрирует в журнале «Регистрация жалоб и апелляций».

Результаты анализа и обработки жалоб в письменном виде доводятся до сведения индивидуального предпринимателя или организации, от которой поступила данная жалоба. Срок рассмотрения жалобы и ответа заявителю – не более 15 рабочих дней с момента регистрации жалобы. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае необоснованности жалобы подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий работников организации. В ответе приводятся ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа/услуга.

**Правила рассмотрения апелляций**

Заявитель, не согласный с отказом в подтверждении соответствия продукции или услуги, заявленной им для подтверждения соответствия или с другими действиями ОСПиУ, возникающими в процессе проведения работ по подтверждению соответствия, имеет право обратиться в ОСПиУ с апелляцией в течение месяца по получению документа от ОСПиУ.

Апелляция принимается только в письменном виде. К апелляции заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

ОСПиУ обязан беспристрастно и оперативно рассмотреть апелляцию заявителя и принять мотивированное решение. Срок рассмотрения апелляций не должен превышать 15 рабочих дней с момента ее регистрации.

Ответственность за организацию рассмотрения апелляций несет руководитель ОСПиУ. Руководитель ОСПиУ, получив апелляцию, обязан в течение 15 дней с привлечением, при необходимости, работников ОСПиУ, рассмотреть ее, провести, если требуется, консультации с заявителем.

Предварительный анализ апелляции проводится руководителем ОСПиУ с целью определения обоснованности апелляции, установления причины появления апелляции и определения необходимых действий в отношении полученной апелляции. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных лицам, подавшим апелляцию. Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к проведению работ по подтверждению соответствия.

Руководитель ОСПиУ, рассмотрев апелляцию, может принять одно из следующих решений:

* представить заявителю объективные доказательства правильного выполнения ОСПиУ установленных требований с представлением лицу, подавшему жалобу, нормативных правовых актов, документов в области стандартизации;
* отклонить апелляцию с указанием причин отклонения и письменно информировать заявителя о возможностях, месте и сроках обжалования этого решения;
* вынести апелляцию на рассмотрение комиссии по апелляциям ОСПиУ.

Для рассмотрения поданной апелляции директор в течение 5-ти дней после даты регистрации апелляции издает приказ о формировании комиссии по апелляциям. Комиссия по апелляциям считается созданной с момента издания приказа о ее создании и прекращает свои полномочия после принятия решения в соответствии с целями создания.

Результаты рассмотрения по апелляции оформляются в виде решения на основании протокола заседания комиссии. Комиссия по апелляциям принимает решение по апелляциям простым большинством голосов. Решение утверждается председателем комиссии и направляется заявителю. Второй экземпляр решения прикладывается к протоколу и передается на хранение.