

УТВЕРЖДАЮ

Директор-руководитель ОС ООО «КБЦСК»



Т.Ж. Карданова

«10» января 2019г.

## **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ**

### **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой по её мнению нарушено. В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанными с основной деятельностью органа по сертификации ООО «КБЦСК», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой на имя Руководителя органа по сертификации ООО «КБЦСК».

1. Заявитель, при наличии претензий к действиям сотрудников Органа по сертификации, имеет право обратиться к руководителю Органа по сертификации с жалобой в течение месяца по получению соответствующего документа от Органа по сертификации или проведения соответствующих работ (при формировании жалобы на действие сотрудников ОС).
2. Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, (форма представлена ниже). В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением Органа по сертификации, указаны документы и т.д.
3. Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.
4. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес Органа по сертификации в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения вынесенного Органом по сертификации с которым заявитель не согласен. (Заявление можно подать на официальный электронный адрес ООО "КБЦСК" [kbsck@mail.ru](mailto:kbsck@mail.ru) с последующей его досылкой по почте с уведомлением.)
5. Орган по сертификации ООО «КБЦСК» регистрирует жалобы, поступающие от заявителей и других сторон в «Журнале учёта жалоб».
6. Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.



7. Жалобы, по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, Орган сертификации не рассматривает.
8. После регистрации жалоба направляется на рассмотрение заместителю руководителя органа по сертификации продукции, который является ответственным за подготовку Решения по жалобе.
9. Первоначальный ответ направляется заказчику в письменном виде в произвольной форме не позднее, чем через 10 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:
  - срока рассмотрения жалобы (не более 10 рабочих дней);
  - перечня дополнительных документов.(Орган по сертификации может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.)
10. Решение по жалобе оформляется в 2-х экземплярах в течение 10 рабочих дней с момента её регистрации. Решение по жалобе содержит:
  - при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ её 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.
11. При рассмотрении жалобы обеспечивается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы.
12. Оригинал Решения по жалобе отправляется заказчику с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку не позднее 3 дней с момента оформления.
13. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию на имя директора ООО «КБЦСК», или обратиться в вышестоящие инстанции.
14. Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

## ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ПО ЖАЛОБАМ

Руководителю органа по сертификации  
ООО «КБЦСК»  
\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### 1.Сведения о заявителе жалобы:

ФИО \_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_ Страна \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_ Номер факса \_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_

Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо) \_\_\_\_\_

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) \_\_\_\_\_

### 2.Объект жалобы:

-деятельность ОС

-деятельность держателей сертификатов

### 3.Суть жалобы:

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Описание разногласия

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4.Дата, подпись

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

### 5.Приложение

Перечень прилагаемых документов \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



# ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

## 1. Общие положения

1.1 Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса сертификации, заинтересованное в результатах сертификации, права которой по её мнению нарушены.

1.2 Апеллянт вправе подать апелляцию в орган по сертификации продукции ООО «КБЦСК», с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого органом по сертификации продукции ООО «КБЦСК» в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

1.3 Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в органе по сертификации продукции ООО «КБЦСК» несёт директор ООО «КБЦСК».

1.4 Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

1.5 Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения. В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение вышестоящих инстанциях.

## 2. Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций

2.1 В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам, связанным с деятельностью органа по сертификации продукции ООО «КБЦСК», апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией на имя директора ООО «КБЦСК».

2.2 Апелляция согласно правилам оформления в установленном порядке, (форма представлена ниже). В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением органа по сертификации продукции ООО «КБЦСК», указаны документы и т.д.

2.3 Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ООО «КБЦСК» не позднее чем через 30 календарных дней после решения органа по сертификации продукции «КБЦСК», с которым заявитель не согласен.

(Заявление можно подать на официальный электронный адрес ООО "КБЦСК" [kbsk@mail.ru](mailto:kbsk@mail.ru) с последующей его досылкой по почте с уведомлением.)

2.4 Регистрация апелляции в «Журнале регистрации жалоб» осуществляется в течение 2 дней после её получения и передаётся директору ООО «КБЦСК» на рассмотрение и назначение председателя Комиссии.

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

2.5 Определяется и утверждается состав комиссии.

2.6 Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации. В числе таких документов могут быть:

- переписка по вопросу между заявителем и органом по сертификации продукции ООО «КБЦСК»;

- результаты испытаний (протоколы, отчеты ит.д.);

- документы дела по подтверждению соответствия продукции.

2.7 После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- доведение до членов комиссии их прав, обязанностей и ответственности за неправомерно принятые решения;



- проведение работы комиссии, в т.ч. предварительное ознакомление членов комиссии с поступившей жалобой (апелляцией), установление срока решения спорных вопросов и сообщение его заявителю;
- 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.
- 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, беспристрастность и недискриминационность по рассмотрению апелляции.

### **3. Правила и сроки рассмотрения апелляций.**

3.1 Комиссия должна быть организована в течение 2 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

3.2 Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 10 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о её получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 3 месяцев).

3.3 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.

### **4. Правила и сроки оформления решения комиссии по апелляциям.**

4.1 Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме.

4.2 Решение оформляется председателем Комиссии в течение 7 рабочих дней.

4.3 Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается директором ООО «КБЦСК».

4.4 Решение по апелляции должно содержать:

- 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 её удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

### **5. Порядок и сроки направления решения комиссии апеллянту.**

5.1 Решение по апелляции высылается апеллянту в письменном виде не позднее 2 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

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

5.3 При несогласии апеллянта с решением, принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию, обратиться в вышестоящие инстанции (комиссию по апелляциям Росаккредитации).

5.4 Решение комиссии по апелляциям Росаккредитации является окончательным.

*Всякий раз ОС официально уведомляет предъявителя жалобы (апелляции) об окончании процесса ее рассмотрения.*

*ОС принимает все необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции.*



## ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

Директору ООО «КБЦСК»

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ФИО \_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_ Страна \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_ Номер факса \_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_

Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо) \_\_\_\_\_

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) \_\_\_\_\_

### 2.Объект апелляции:

-деятельность ОС

-деятельность держателей сертификатов

### 3.Суть апелляции:

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Описание претензии

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 4.Дата, подпись

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

### 5.Приложение

Перечень прилагаемых документов \_\_\_\_\_