**Правила рассмотрения жалоб:**

В правилах применяются термины, представленные в:

- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

Жалоба - выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

**1. Общие положения**

1.1. Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ОСП. Правила рассмотрения жалоб, находятся в открытом доступе на сайте ОСП.

1.2. Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо заинтересованное в результатах сертификации, право которой по ее мнению нарушено.

1.3. Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в орган по сертификации продукции при неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;

- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;

- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;

- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;

- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;

- не предоставили решение органа по сертификации продукции;

- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;

- нарушили установленный порядок проведения работ;

- неисполнение работ в установленные сроки;

- допущения ошибок при оформлении документов;

- и другое

Заявитель имеет право обратится к руководителю ОСП с жалобой в течение месяца, с того момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению Заявителя являются основанием для жалобы.

1.4. При рассмотрении жалоб ОСП руководствуется настоящими правилами.

1.5. При рассмотрении жалобы между ОСП и предъявляющим жалобу обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

1.6. Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляют специалисты ОС в соответствии с предметом жалобы. В рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы.

1.7. Результатом работы рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Руководитель ОСП имеет право отклонить жалобу которая не отвечает требованиям по существу. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

1.8. В случае несогласия с решением по жалобе, предъявляющий жалобу имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в ООО «ПРОММАШ ТЕСТ», или обратиться в вышестоящие инстанции.

4.10 Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель Органа по сертификации продукции.

**2. Правила рассмотрения жалоб**

2.1. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОСП на имя Руководителя ОСП по установленной настоящими правилами форме. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

2.2. Жалоба регистрируется в «Журнале учета жалоб и апелляций к ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» ответственным за ведение журналов с последующей передачей Руководителю ОСП. Руководитель принимает жалобу и уведомляет подателя жалобы о ее приеме.

2.3. При получении жалобы орган должен подтвердить, относится ли эта жалоба к деятельности по оценке соответствия, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение. Жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленных в правовых и нормативных документах РФ или организационно-методических документах аккредитующего органа ОСП не рассматривает.

2.4. Для рассмотрения жалобы и выработки дальнейших действий в ее отношении ОПС проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету жалобы и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по жалобе было принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОСП.

2.5. Решение по жалобе оформляется заместителем руководителя ОСП, в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней по форме установленной данными правилами и подписывается руководителем ОСП.

2.6. Решение по жалобе должно содержать:

- 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;

2.7. Решение вступает в силу с момента получения его предъявляющим жалобу.

**3. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

3.1. Согласно Правилам рассмотрения жалоб решение по жалобе оформляет заместитель руководителя ОСП, он же организует направление в адрес предъявившего жалобу в письменном виде, в тот же день с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером).

3.2. Экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы и апелляции», согласно п.4.4 настоящих правил, с последующей сдачей в архив.

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

3.4. Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОСП.

3.5. Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОСП систематически проводятся: анализ жалоб поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

**4. Ответственность**

4.1. Сотрудники ОСП несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;

- хранение документов и материалов.

4.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

4.3. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются ответственным за ведение журналов в «Журнале учета жалоб и апелляций к ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ».

4.4. Документы и материалы по рассмотрению жалоб, а также информация о получении жалоб и результаты решения хранятся в деле «Жалобы и апелляции» в течение двух лет, затем сдаются в архив ОСП.

4.5. ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения жалобы будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОСП. Выявленные несоответствия в работе ОСП должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОСП.

**Форма жалобы**

**Руководителю**

**ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ»**

**Модянову Ивану Викторовичу**

1 Сведения о заявителе жалобы:

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место нахождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фактический адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Номер факса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Электронная почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2 Объект жалобы
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3 Суть жалобы
Дата возникновения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Описание разногласия
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4 Дата, подпись
Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5 Приложение
Перечень прилагаемых документов
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Форма решения по жалобе**

**Решение по жалобе**

**ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ»**

**Орган по сертификации продукции ООО «ПРОММАШ ТЕСТ»**

рассмотрел жалобу №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

по вопросу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

представленную\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование организации, подавшей жалобу

и приняло решение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Руководитель

ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись ФИО

Заместитель руководителя

ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись ФИО

**Правила рассмотрения апелляций на решения, принятые ОСП:**

В правилах применяются термины, представленные в:

- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

**1. Общие положения**

1.1. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОСП. Правила рассмотрения апелляций, находятся в открытом доступе на сайте ОСП.

1.2. Подать апелляцию может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо заинтересованное в результатах сертификации, право которой по ее мнению нарушено.

1.3. Организация вправе подать апелляцию в ОСП, 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.

1.4. Заявитель/держатель сертификата может подать апелляцию в орган по сертификации продукции при не согласии с принятым органом по сертификации решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации/регистрации декларации;

- отказ в выдаче сертификата соответствия;

- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля.

1.5. При рассмотрении апелляции ОСП руководствуется настоящими правилами.

1.6. При рассмотрении апелляции между ОСП и предъявляющим апелляцию обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

1.7. Непосредственное рассмотрение апелляции осуществляет Комиссия по апелляциям (далее - Комиссия) в соответствии с предметом апелляции. В рассмотрении апелляции не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету апелляции.

1.8. Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке;

- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

1.9.Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям Саламатина Людмила Владимировна. Председатель Комиссии назначается приказом Генерального директора сроком на три года.

1.10. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) устанавливает председатель Комиссии по апелляциям.

1.11. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии по апелляциям для каждого случая рассмотрения апелляции.

1.12. Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

1.13. В случае несогласия с решением по апелляции, предъявляющий апелляцию имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции.

1.14. Ответственность за работу с поступающими апелляции несет Генеральный директор.

**2. Состав Комиссии по апелляциям**

2.1. Состав Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны отвечать следующим требованиям:

- быть компетентными в вопросах подтверждения соответствия;

- иметь высшее образование;

- иметь широкий кругозор;

- обеспечивать беспристрастность оценок и решений Комиссии;

- противодействовать любым коммерческим, финансовым и другим предложениям, которые могут оказать влияние на решения Комиссии.

2.2. Комиссию возглавляет председатель, согласно п.1.9. настоящих правил.

2.3. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) устанавливает председатель Комиссии по апелляциям.

2.4. Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, на основе соглашения, согласно правилам оформления в установленном порядке.

2.5. Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности согласно правилам оформления в установленном порядке.

2.6. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;

- члены Комиссии.

2.7. Председатель Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и подавшего апелляцию.

2.8. В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в подтверждении соответствия или в инспекционном контроле продукции ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ»

- руководители и сотрудники ООО «ПРОММАШ ТЕСТ».

2.9. Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и сотрудники сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

**3. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям**

3.1. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ОСП, в связи с пересмотром решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

3.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящими правилами;

- рассмотрение апелляций связанных с основной деятельностью ОСП, проведением работ по подтверждению соответствия;

- проведение оценки представленных материалов;

- запрос у подавшего апелляцию и руководителей ОСП материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей подавшего апелляцию и ОСП (при необходимости);

- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- принятие решений по существу рассматриваемых апелляций;

- обеспечение своевременного оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;

- участие в рассмотрении апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;

- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;

- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;

- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон.

**4. Правила рассмотрения апелляций на решения, принятые органом по сертификации продукции**

4.1. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС на имя Председателя Комиссии по апелляциям.

4.2 Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно настоящим правилам. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОСП, указаны документы и т.д.

4.3. Апелляция регистрируются в «Журнале учета жалоб и апелляций к ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» ответственным за ведение журналов с последующей передачей Председателю Комиссии по апелляциям. Председатель Комиссии по апелляциям принимает апелляцию и уведомляет подателя апелляции о ее приеме.

4.4. Состав комиссии определяется председателем Комиссии по апелляциям и утверждается Генеральным директором ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» в течение 5 рабочих дней после получения апелляции.

4.5. При получении апелляции Комиссия должна подтвердить, относится ли эта апелляция к деятельности по оценке соответствия, и если это так, то она берется за ее рассмотрение.

4.6. Для рассмотрения апелляции и выработки дальнейших действий в ее отношении Комиссия проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету апелляции и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было принято не позднее 20 рабочих дней со дня ее поступления в ОСП.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

4.7. После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;

- регистрацию обращения в «Журнале учета жалоб и апелляций к ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;

- анализ содержания и назначение членов Комиссии по работе с апелляцией;

-выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);

- надзор за деятельностью Комиссии по апелляциям;

- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;

- информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;

- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций;

- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;

- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии.

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

4.9. 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 должно быть отмечено в протоколе заседания.

4.10. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

4.11. Решение оформляется председателем Комиссии в двух экземплярах в течение 5 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения Д.

4.12. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается Генеральным директором ООО «ПРОММАШ ТЕСТ».

4.13. Решение по апелляции должно содержать:

- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

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

- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения.

4.14. Решение вступает в силу с момента получения его подателем апелляции.

**5. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения апелляций**

5.1. Согласно Правилам рассмотрения апелляций решение по апелляции оформляет председатель Комиссии, ответственный за ведение журналов организует направление в адрес подателя апелляции в письменном виде, в тот же день с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером).

5.2. Протокол и экземпляр решения, все документы и материалы по работе с апелляцией хранятся в деле «Жалобы и апелляции», согласно п.6.4. настоящих правил, с последующей сдачей в архив.

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

5.4. Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОС.

5.5. Для выявления и предотвращения причин поступления апелляций в ОСП систематически проводятся: анализ апелляций поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

**6. Ответственность**

6.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции.

Руководство ОСП несет ответственность за хранение документов и материалов.

6.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно заявлениям о конфиденциальности и беспристрастности.

6.3. Информация о получении апелляций и результаты решения по итогам рассмотрения апелляций, фиксируются ответственным за ведение журналов в «Журнале учета жалоб и апелляций к ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ».

6.4. Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся в деле «Жалобы и апелляции» в течение двух лет, затем сдаются в архив ОС.

6.5. ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения апелляции будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОСП. Выявленные несоответствия в работе ОСП должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОСП.

**Форма соглашения**

**СОГЛАШЕНИЕ**

Cоглашение заключено между:

Председателем Комиссии по апелляциям ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ»

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

фамилия, имя, отчество

и\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

занимаемая должность

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

фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» войти в состав Комиссии по апелляциям и строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ».

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

Председатель Комиссии подпись фамилия, инициалы

Дата «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

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

организация, должность члена Комиссии  подпись фамилия, инициалы

Дата «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

**Форма апелляции**

**Председателю Комиссии по апелляциям**

**ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ»**

**Краевскому Александру Валерьевичу**

1 Сведения о предъявителе апелляции:

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Место нахождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Фактический адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Номер факса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Электронная почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2 Объект апелляции
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3 Суть апелляции
Дата возникновения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Описание претензии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4 Дата, подпись
Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5 Приложение
Перечень прилагаемых документов
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности.**

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

члена Комиссии по апелляциям \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О.

об отсутствии конфликта, интересов с организацией

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

 наименование организации

 Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 фамилия, имя, отчество аудитора (эксперта)

заявляю, что в течение 3-х лет не имел, и не имею в настоящее время каких-либо взаимодействий с организацией

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

 наименование организации

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах ОСП ООО «ПРОММАШ ТЕСТ»;

- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по рассмотрению апелляций.

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

 дата личная подпись расшифровка подписи

**Форма решения Комиссии по апелляции**

**РЕШЕНИЕ КОМИССИИ**

Комиссия по апелляции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование

рассмотрела апелляцию №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

по вопросу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

представленную\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Генеральный директор

ООО «ПРОММАШ ТЕСТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись ФИО

Председатель

Комиссии по апелляции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись ФИО

Члены Комиссии по апелляции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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