**Правила рассмотрения жалоб:**

В правилах применяются термины, представленные в:

- Федеральный закон РФ от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

- Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.05.2014 № 326 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»;

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

**Жалоба** - выражение разногласия с решением, принятого по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС, со стороны какой-либо организации или лица.

**Заявитель**  – организация (лицо), подающая жалобу.

**СМК** – система менеджмента качества.

**1. Общие положения**

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

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

1.3. Заявитель вправе подать жалобу в ОС, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС, с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС, в отношении данного объекта.

1.4. При рассмотрении жалоб ОС руководствуется настоящими правилами.

1.5. При рассмотрении жалобы между ОС и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, беспристрастность и конфиденциальность.

1.6. При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ОС, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

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

1.8. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС, или обратиться в вышестоящие инстанции.

**2. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб**

2.1. В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ОС, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя руководителя ОС.

2.2 Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления по установленной настоящими правилами форме. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

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

2.4 Регистрацию жалобы осуществляет Ответственный за ведение журналов в «Журнале регистрации входящей документации» в день поступления в ОС, с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, далее регистрирует ее в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» и передаёт её руководителю ОС.

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

**3. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб**

3.1. Руководитель ОС, рассматривает поступившую жалобу и передаёт её эксперту, не принимавшему участие в работе по которой поступила жалоба, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы.

3.2. Ответственный за ведение журналов ОС должен зарегистрировать жалобу и установить контактные лица и связи для взаимодействия.

3.3. Эксперт ОС, ответственный за разработку мер по устранению жалобы, должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 5 рабочих дней с момента её регистрации.

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

3.5. ОС может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

3.6. Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде (по факсу, по электронной почте, по почте) не позднее, чем через 5 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ОС;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения жалобы (не более 1 месяца).

**4. Правила и сроки оформления решения по жалобе**

4.1. Решение по жалобе оформляется заместителем руководителя ОС, в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней, согласно правилам оформления, по форме установленной данными правилами и утверждается руководителем ОС.

4.2. 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;

4.3. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС, согласно настоящим правилам, которые находятся в открытом доступе на сайте ОС, или обратиться в вышестоящие инстанции.

4.4 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

**6. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

6.1. Согласно Правилам рассмотрения жалоб решение по жалобе высылает заместитель руководителя ОС, на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 5 дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером).

6.2. Экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС» у заместителя руководителя ОС, согласно п.7.4. настоящих правил, с последующей сдачей в архив.

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

6.4. Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

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

6.6. Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС систематически проводятся: анализ жалоб поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

**7. Ответственность**

7.1. Сотрудники ОС несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;

- хранение документов и материалов.

7.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

7.3. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются заместителем руководителя ОС.

7.4. Документы и материалы по рассмотрению жалоб, а также информация о получении жалоб и результаты решения хранятся у заместителя руководителя ОС, в деле «Жалобы в ОС» в течение двух лет, затем сдаются в архив ОС.

7.5. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.

**Форма жалобы**

**Генеральному директору**

**ООО «ТС-Тест»**

**В.П. Ефремову**

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**

**ОС Орган по сертификации «ТС-Тест»**

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

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

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

наименование организации, подавшей жалобу

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

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

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

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

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

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

Руководитель

ОС «ТС-Тест» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

 подпись ФИО

Заместитель руководителя

ОС «ТС-Тест» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

 подпись ФИО

**Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.**

В данных правилах применяются термины, представленные в:

- Федеральный закон РФ от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

- Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.05.2014 № 326 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»;

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

**Апелляция** – обжалование организацией (заинтересованным лицом) решения по жалобе, в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, с запросом о пересмотре решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

**Апеллянт** – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию.

**1. Общие положения**

1.1. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «НТЦ АВТОЭКСПЕРТ».

1.2. Апеллянтом может быть любая организация или лицо-участник процесса сертификации, заинтересованное в результатах сертификации, права которого, по его мнению, нарушены.

1.3. Апеллянт вправе подать апелляцию в ОС, 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.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 4 настоящей процедуры;

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

1.4. Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям несет Генеральный директор.

1.5. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям Генеральный директор.

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

1.7. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии ОС для каждого случая рассмотрения апелляции в день получения апелляции.

1.8. При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей процедурой, документами системы по сертификации продукции, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению сертификации продукции, а также документам СМК ОС.

1.9. 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. Состав Комиссии по апелляциям**

2.1. Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области сертификации продукции не менее трех лет.

2.2. Комиссию возглавляет председатель, согласно п.1.5. настоящей процедуры.

2.3. Состав Комиссии определяется председателем Комиссии в день получения апелляции.

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

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

2.6. В состав Комиссии входят:

 - председатель Комиссии;

 - члены Комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;

 - секретарь.

2.7. Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

2.8. В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые эксперты;

- руководители и сотрудники ООО «НТЦ АВТОЭКСПЕРТ».

2.9. Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты 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 ОС, в связи с пересмотром решения принятого этим органом в отношении данного объекта;

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

3.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;

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

- запрос у апеллянта и руководителей ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ОС;

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

- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;

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

- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;

 - направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции;

- проведение оценки представленных материалов;

- 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 оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.**

4.1. В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью ОС апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям ОС.

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 ОС, указаны документы и т.д.

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

4.4. Ответственный специалист за ведение журналов ОС регистрирует апелляцию в «Журнал регистрации входящей документации», в день поступления апелляции в ОС с присвоением ей регистрационного входящего номера. Затем заносит данные в «Журнал регистрации жалоб и апелляций» с последующей передачей председателю Комиссии по апелляциям ОС. Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

7.5. Состав комиссии определяется и утверждается согласно п.2 настоящей процедуры.

7.6. 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.

7.7. После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;

- регистрацию обращения в «Журнал 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;

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

- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии.

**5. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.**

5.1. Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

5.2. Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

5.3. Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;

- своевременное сообщение информации апеллянту;

- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;

-привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;

- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей;

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

5.4. 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.

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

5.6 .В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ОС.

5.7. 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.

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

**6. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.**

6.1. Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 5, данного документа.

6.2. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается руководителем ОС.

6.3. 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.

**7. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.**

7.1. Решение по апелляции высылает апеллянту Ответственный специалист за ведение журналов, в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся у Ответственного специалиста за ведение журналов ОС.

7.2. Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у Ответственного специалиста за ведение журналов ОС, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

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

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

7.5 .Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

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.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ОС систематически проводятся: выдаваемых по результатам выполненных работ; анализ претензий и апелляций, поступивших ранее; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, анализ СМК и меры по совершенствования СМК по результатам анализа; обучение персонала.

**8. Ответственность**

8.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом;

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений.

8.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

8.3. Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у Ответственного специалиста за ведение журналов ОС в деле «Апелляции в ОС», в течение двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

8.4. Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены всеми руководителями ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС.

**Форма соглашения**

**СОГЛАШЕНИЕ**

Cоглашение заключено между:

Председателем Комиссии по апелляциям ОС «НТЦ АВТОЭКСПЕРТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество

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

занимаемая должность

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

фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению ОС «НТЦ АВТОЭКСПЕРТ» войти в состав Комиссии по апелляции и строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ОС «НТЦ АВТОЭКСПЕРТ».

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

Председатель Комиссии подпись фамилия, инициалы

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

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

организация, должность члена Комиссии  подпись фамилия, инициалы

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

**Форма апелляции**

**Председателю Комиссии по апелляциям**

**ОС «НТЦ АВТОЭКСПЕРТ»**

**ФИО**

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 апелляции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 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 ОС «НТЦ АВТОЭКСПЕРТ»;

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

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

 дата личная подпись расшифровка подписи

**Форма решения Комиссии по апелляции**

**РЕШЕНИЕ КОМИССИИ**

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

наименование

рассмотрела апелляцию №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_г.

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

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

наименование организации, подавшей апелляцию

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

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

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

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

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

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

Руководитель

ОС «НТЦ АВТОЭКСПЕРТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

подпись ФИО

Председатель

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

подпись инициалы, фамилия

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

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