**Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения ОСПУ.**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Апелляции, жалобы, разногласия (далее - апелляции) подаются на имя руководителя ОСПУ в письменной форме. Апелляция должна быть аргументированной. При необходимости, к апелляции прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных ОСПУ прав и законных интересов обратившегося с апелляцией.

1.2. Апелляции принимаются и регистрируются специалистом по делопроизводству ОСПУ. По вопросам, регламентированным нормативными правовыми актами и нормативными документами в области подтверждения соответствия, апелляции не рассматриваются.

1.3. Орган по сертификации продукции и услуг обязан рассмотреть апелляцию оперативно и беспристрастно, определить и осуществить коррекции и предпринять корректирующие действия, касающиеся причины несоответствия, если оно выявлено в документах или действиях сотрудников органа по сертификации.

     В общем случае срок рассмотрения апелляций не должен превышать одного месяца со дня её подачи.

1.4. О процедуре рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий эксперт информирует заявителя при принятии заявки на сертификацию.

1.5. Ответственность за рассмотрение апелляций, жалоб и разногласий несёт руководитель органа по сертификации продукции и услуг.

 2. **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ.**

2.1. После регистрации, апелляция предоставляется руководителю ОСПУ для рассмотрения и принятия решения о дальнейших действиях по её рассмотрению.

2.2. Если руководитель ОСПУ считает, что аргументы заявителя несостоятельны, то он может принять одно из следующих решений:

- предпринять попытку переубедить заявителя;

- отклонить апелляцию и проинформировать заявителя о причинах её отклонения, возможностях обжалования такого решения;

- вынести апелляцию на рассмотрение апелляционной комиссии ОСПУ.

 2.3.  Если руководитель ОСПУ считает, что аргументы заявителя убедительны, то он может принять одно из следующих решений:

- признать апелляцию обоснованной, поручить соответствующим должностным лицам провести необходимые коррекции и корректирующие действия, проинформировать апеллирующего;

- направить апелляцию на рассмотрение апелляционной комиссии.

2.4. При рассмотрении конкретной апелляции, жалобы или разногласия апелляционной комиссией, её состав формируется руководителем ОСПУ из независимых, в части рассматриваемых вопросов, специалистов ОСПУ. В

состав комиссии с правом совещательного голоса могут быть включены эксперты любой организации, а также специалисты, предложенные подавшим апелляцию лицом, имеющие статус независимости.

      Персональный состав комиссии, в том числе её председатель, утверждается распоряжением руководителя ОСПУ. Обязанности между членами комиссии распределяет председатель комиссии.

2.5. Для изучения обстоятельств дела членам апелляционной комиссии должно быть отведено не мене 2-х дней. В процессе рассмотрения апелляции члены комиссии могут ознакомиться как с внешними, так и с внутренними документами, побеседовать со специалистами ОСПУ.

  Решение по апелляции принимается на заседании комиссии большинством голосов. На заседание комиссии приглашается апеллирующий либо его представитель.

      Протокол заседания апелляционной комиссии оформляется в одном экземпляре. Копия протокола, в 3-хдневный срок после заседания комиссии, направляется апеллирующему и должностным лицам, которым в протоколе даны соответствующие поручения.

       Протоколы заседаний апелляционных комиссий формируются в деле вместе с документами, созданными в процессе их подготовки.

2.6. В случае несогласия апеллирующего с решением, принятым апелляционной комиссией ОСПУ Тульского филиала ФГБУ ЦНМВЛ, председателем комиссии даются разъяснения апеллирующему о том, что он может опротестовать это решение, направив в Федеральную службу по аккредитации письменное обращение.

Федеральная служба по аккредитации, согласно Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обеспечивает   объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимает меры,  дает письменный ответ по существу поставленных в  обращении вопросов.

2.7. Если решением апелляционной комиссии предусмотрено проведение коррекций в документах, выданных заявителю, то их выполнение организуется должностными лицами, указанными в протоколе апелляционной комиссии, незамедлительно после получения его копии.

      Корректирующие мероприятия, если их разработка предусмотрена решением, и сроки их выполнения утверждаются руководителем ОСПУ. Оценка эффективности корректирующих действий осуществляется при внутренних проверках СМК органа по сертификации.

2.8. Журнал регистрации апелляций и жалоб, протоколы заседаний апелляционной комиссии хранятся у документоведа ОСПУ.