**Порядок рассмотрения апелляций.**

Рассмотрения апелляций осуществляется в соответствии с документированной процедурой системой менеджмента качества регламентирующей порядок рассмотрения апелляций.

Под апелляцией следует понимать – запрос представителя объекта оценки (подтверждения) соответствия в орган по оценке (подтверждению) соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

В соответствии с п.4.3 ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 термин «апелляция» не следует путать с использованием термина «апелляция» в юридическом смысле. Апелляции и рассмотрение апелляций в контексте оценки соответствия сознательно считаются внутренним процессом ОСП, результат которого по оценке соответствия опротестовывается. Решение по апелляции остается решением ОСП, в который подается протест, и не требуется слушания или решения по апелляции в каком-нибудь внешнем агентстве или суде.

Основным правилом рассмотрения апелляций в ОСП ООО «ФЦС» является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Апеллянтом может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, права которого по ее мнению нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию в ОСП ООО «ФЦС», с запросом о пересмотре решения, принятого ОСП в отношении объекта сертификации, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

Апелляции рассматриваются Комиссией по апелляциям ООО «ФЦС». Комиссия по апелляциям создается при поступлении апелляций в ООО «ФЦС» и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Ответственность за деятельность Комиссии несет руководитель ОСП ООО «ФЦС». Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, назначенный распоряжением руководителя ОСП ООО «ФЦС». Постоянно действующими членами комиссии являются Председатель комиссии и менеджер по качеству ОСП назначенные распоряжением руководителя ОСП ООО «ФЦС». Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции и закрепляются распоряжением руководителя ОСП при рассмотрении конкретно поступившей апелляции.

В целях исключения конфликта интересов, обеспечения беспристрастности и независимости, а также соблюдения конфиденциальности, каждый член комиссии по апелляциям, участвующий в анализе и утверждении порядка удовлетворения поступившей апелляции, определенной распоряжением руководителя ОСП для рассмотрения конкретной поступившей апелляции, подписывает соответствующее заявление о конфиденциальности, беспристрастности и отсутствия конфликта интересов.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОСП ООО «ФЦС» размещённый на сайте ОСП ООО «ФЦС» в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОСП ООО «ФЦС», с которым апеллянт не согласен (с момента, как возникли обстоятельства, которые, по мнению Заявителя, являются основанием для апелляции).

Апелляция должна быть оформлена по форме, размещенной на сайте. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОСП ООО «ФЦС», указаны документы и т.д.

Секретарь в день получения апелляции и приложенного к апелляции комплекта документов регистрирует (присваивает входящий номер) апелляцию в «Журнале регистрации входящей корреспонденции», копирует апелляцию без прилагаемого комплекта документов. Копию апелляции секретарь подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции», оригинал апелляции и прилагаемого комплекта документов передает менеджеру по качеству (председателю комиссии по апелляциям) с целью занесения последним данных в «Журнал регистрации апелляций». Ответственным за ведение «Журнала регистрации апелляций» является менеджер по качеству.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) путем направления письма (извещения) за подписью генерального директора ООО «ФЦС» в произвольной форме, с обязательным подтверждением от него факта получения и регистрации его апелляции.

При получении апелляции ОСП подтверждает, имеет ли поступившая апелляция к деятельности ОСП, за которую он несет ответственность, и если имеет то принять ее к рассмотрению. Подтверждение данного требование осуществляется при анализе апелляции со стороны менеджера по качеству (председателя комиссии по апелляциям) на предмет соответствует ли поступившая апелляция деятельности ОСП.

Апелляция, содержащая некорректную информацию, признаётся необоснованной. Удовлетворения требований заявителя в такой ситуации не происходит. Если заявитель в тексте апелляции не обосновал причину своего недовольства или не предоставил доказательства своей позиции, обращение также будет считаться неприемлемым.

Исполнителем по формированию письма о получении апелляции (и, при необходимости, содержащего информацию об отказе в рассмотрении апелляции с обязательным указанием причин) является менеджер по качеству.

В случае обоснованности поступившей апелляции Комиссия организуется в течение 2 рабочих дней с момента регистрации апелляции (председатель комиссии инициирует у руководителя ОСП формирование распоряжение о составе комиссии по апелляциям под конкретно поступившую апелляцию).

Комиссия рассматривает апелляцию и изучает возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 1 рабочий дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

П р и м е ч а н и е: Срок рассмотрения, принятие решения и направление ответа по поступив-шей апелляции составляет не более 10 рабочих дней от поступления апелляции. Увеличение сроков рассмотрения апелляции и принятия решения не предусмотрено в соответствии с требованиями п.1.1 ч.1 ст.13 Федерального закона от 30.12.2013г. №412-ФЗ.

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.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется членами Комиссии. Ответственность за составление Протокола заседания несет секретарь Комиссии. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляциям, утверждаемого генеральным директором Общества и визируется всеми членами комиссии по апелляциям.

Решение оформляется в двух экземплярах председателем Комиссии в течение 1 рабочего дня.

Решение по апелляции содержит:

- 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 ее удовлетворения;

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

Первый оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания высылает апеллянту секретарь, в письменном виде не позднее 1 рабочего дня с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе вместе с протоколом заседания остаётся у секретаря ООО «ФЦС», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции».

Второй оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания остается у менеджера по качеству ОСП ООО «ФЦС», который подшивается в дело «Документы комиссии по апелляциям». В этом же деле хранятся все материалы по рассмотренной апелляции.

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

Решение Комиссии для руководителя ОСП ООО «ФЦС» является обязательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности потребителя.

Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции передаются председателем Комиссии менеджеру по качеству ОСП ООО «ФЦС», хранятся у менеджера по качеству ОСП ООО «ФЦС», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.