

1 Общие положения.

Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг АНО «Российская система качества».

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

Апеллянт вправе подать апелляцию в АНО «Российская система качества», 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.

В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью АНО «Российская система качества» апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям АНО «Российская система качества».

Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям, утвержденный приказом руководителя АНО «Российская система качества».

Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в АНО «Российская система качества» несет руководитель АНО «Российская система качества».

2 Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.

В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью АНО «Российская система качества» апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям АНО «Российская система качества».

Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке (Приложение 3). В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением АНО «Российская система качества», указаны документы и т.д.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в АНО «Российская система качества» не позднее чем через 30 календарных дней после решения АНО «Российская система качества», с которым апеллянт не согласен.

Апелляция регистрируется в Журнале входящей корреспонденции, в день поступления апелляции в АНО «Российская система качества» с присвоением ей регистрационного входящего номера, и передаёт её менеджеру по качеству с целью занесения данных в «Журнал регистрации апелляций» (Приложение №1) с последующей передачей председателю Комиссии по апелляциям АНО «Российская система качества».

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апелланта факта получения регистрации его апелляции. Далее определяется и утверждается состав комиссии.

Комиссия может потребовать от апелланта 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.

После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в Журнале регистрации апелляций (приложение 1), 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 по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

3 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

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

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.

Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- 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.

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.

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

В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения АНО «Российская система качества».

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.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

4 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.

Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке (Приложение 2)

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается руководителем АНО «Российская система качества»

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

5 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.

Решение по апелляции высылает апеллянту 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 в АНО «Российская система качества»

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

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

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Форма журнала регистрации апелляций**Журнал регистрации апелляций**

№ п/п	Дата обращения	Организация	Содержание апелляции	Состав комиссии	Причины возникновения	Результаты рассмотрения	Корректирующие действия
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма решения Комиссии по апелляциям**РЕШЕНИЕ КОМИССИИ**

Комиссия по апелляциям _____
наименование Органа по сертификации

рассмотрела апелляцию № _____ дата « ____ » _____ 201__ г.
 по вопросу _____
 представленную _____

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Руководитель

 подпись

 инициалы, фамилия

Председатель

Комиссии по апелляциям _____
 подпись

 инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляциям _____

Форма апелляции

Председателю Комиссии по апелляциям
«Роскачества»

1 Сведения о предъявителе апелляции:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени предъявителя апелляции (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 _____

5 Перечень прилагаемых документов _____