

**Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Ивановский государственный
химико-технологический университет
(ФГБОУ ВО «ИГХТУ»)**

**Орган по сертификации продукции
(Аттестат аккредитации RA.RU.11AB15)**

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель
Органа по сертификации
продукции ФГБОУ ВО
«ИГХТУ»



В.В. Светцов
2017 г.

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, АПЕЛЛЯЦИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ
ПО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОС ФГБОУ ВО «ИГХТУ»**

РД-016-2017

г. Иваново, 2017 г.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий документ определяет порядок урегулирования спорных вопросов по деятельности ОС между предприятиями, организациями, предпринимателями, гражданами – заявителями, потребителями и ОС.

1.2 Положения документа применяются при наличии претензий в сфере полномочий ОС, если иное установлено законодательством Российской Федерации.

1.3 При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами подтверждения соответствия, испытаний или инспекционного контроля, заявитель имеет право направить в ОС жалобу, претензию, апелляцию (далее – апелляцию).

2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ВСЕМ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМ СТОРОНАМ ПО ЗАПРОСУ

2.1 Апелляция или жалоба подается в письменной форме и подписывается заявителем. Апелляция может направляться по почте или вручается лично.

2.2 Апелляция или жалоба регистрируется ответственным за ведение журнала в ОС - руководителем группы подтверждения соответствия продукции, в журнале жалоб и претензий и направляется на рассмотрение руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку апелляции к рассмотрению. При необходимости руководитель ОС может создать комиссию для рассмотрения апелляции.

2.3 Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания комиссии (если руководителем ОС принимается решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии).

2.4. Руководитель ОС рассматривает апелляцию (при необходимости - с привлечением специалистов ОС, выбор специалистов определяется предметом спора) и выносит решение. Если принимается решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии - руководитель ОС определяет дату и состав комиссии.

2.5 Рассмотрение апелляции на заседании комиссии может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание комиссии, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения апелляции.

2.6 Рассмотрение апелляции как руководителем ОС с привлечением специалистов ОС, так и на заседании комиссии оформляется протоколом.

2.7 В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

2.8 Окончательное решение по апелляции принимает руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения апелляции.

Решение должно содержать:

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

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

- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

2.9 Решение по апелляции направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

2.10 ОС после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные ОС копии, а также 2-й экземпляр решения.

2.11 Срок рассмотрения апелляции – не более 1 месяца со дня регистрации апелляции в ОС.

2.12 При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя.

2.13 В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в аккредитующий орган в установленном порядке.