

## Порядок рассмотрения жалоб

### ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТЫЕ ОРГАНОМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ, ВКЛЮЧАЮЩИЕ В ТОМ ЧИСЛЕ ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.

Все жалобы, претензии и апелляции заявителей по вопросам проведения работ по подтверждению соответствия качества электрической энергии, а также на действия сотрудников органа по сертификации принимаются для рассмотрения в письменном виде. В исключительных случаях, возможно рассмотрение устных жалоб и претензий. К жалобам, претензиям и апелляциям заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

Регистрация и рассмотрение жалоб, претензий и апелляций происходит в следующей последовательности:

- регистрация жалобы (претензии, апелляции) в журнале входящей документации Общества;
- ознакомление руководства Органа по сертификации с рекламацией;
- руководитель Органа по сертификации рассматривает претензию, апелляцию (при необходимости — с привлечением работников Органа по сертификации, выбор специалистов определяется предметом спора) и выносит решение. Если принимается решение о рассмотрении апелляции на заседании координационного Совета — руководитель Органа по сертификации определяет дату и состав комиссии;
- анализ и принятие решения об удовлетворении или неудовлетворении жалобы;
- документальное оформление решения;
- информирование о принятом решении заявителя.

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.

Заявитель, несогласный с принятыми решениями и/или при наличии претензий к действиям работников Органа по сертификации, имеет право обратиться к руководителю Органа по сертификации с жалобой, претензией или апелляцией в течение месяца по получению соответствующего документа от Органа по сертификации или проведения соответствующих работ (при формировании жалобы на действие сотрудников Органа по сертификации).

Жалобы, претензии и апелляции по вопросам, связанных с процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, Орган сертификации не рассматривает.

Жалобы, претензии и апелляции рассматриваются Координационным советом в течение 14 дней

календарных дней с момента их поступления. Ответ по итогам рассмотрения жалоб, заявителю направляется в письменном виде в течение 3 календарных дней.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым Координационным советом, то он может подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке, или обратиться в суд. Решение Федеральной службы по аккредитации по жалобам заявителей является обязательным для выполнения Органа по сертификации, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Российской Федерации порядке.