

**ПРАВИЛА**  
**рассмотрения жалоб и апелляций**  
**на решения органа по сертификации продукции**  
**Общества с ограниченной ответственностью «ПОЛИТЕК Групп»**  
**(ООО «ПОЛИТЕК Групп»), уникальный номер записи об аккредитации в реестре**  
**аккредитованных лиц RA.RU.11MЭ72**

по состоянию на период: 23.10.2024

В случае несогласия с решением органа по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «ПОЛИТЕК Групп», уникальный номер записи об аккредитации RA RU.11MЭ72 (далее по тексту – ОС), заявитель может направить на имя руководителя (уполномоченного лица) ОС жалобу (претензию) или (апелляцию) не позднее, чем через месяц после решения ОС, с которым заявитель не согласен.

Жалоба (претензия) – это выражение неудовлетворенности деятельностью ОС со стороны заявителя с ожиданием ответа.

Апелляция – это запрос представителя (заявителя) объекта (продукции) оценки (подтверждения) соответствия в ОС о пересмотре решения, принятого ОС в отношении данного объекта.

Жалоба (претензия) или апелляция принимаются в письменном виде в форме заявления, в котором должны быть указаны причины несогласия с решением ОС, даны обоснования, указаны ссылки на документы и т.д.

При получении жалоба (претензия) или апелляция она проверяется на предмет того, имеет ли она отношение к деятельности ОС, за которую он несёт ответственность, и, если имеет, ОС принимает её к рассмотрению и уведомляет заявителя о получении официальной жалобы (претензии) или апелляции.

Принятая жалоба (претензия) или апелляция в обязательном порядке регистрируется в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» и передается на рассмотрение руководителю (уполномоченному лицу) ОС в течение одного рабочего дня.

По результатам рассмотрения заявления руководителем (уполномоченным лицом) ОС издается распоряжение о формировании комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) или апелляции, в которую назначаются независимые специалисты ОС, имеющие соответствующие знания и навыки, и не принимавшие ранее участие в выполнении работ, и не причастные к действиям, приведшим к жалобе (претензии) или апелляции, а также о сроках рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции. При необходимости могут привлекаться сотрудники из других заинтересованных организаций.

При рассмотрении членами комиссии документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности полученных сведений и сохранность документов заявителя и ОС. По предложению заявителя комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении документов.

Членам комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) или апелляции в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента их ознакомления с распоряжением должна быть предоставлена вся необходимая для рассмотрения данного вопроса документация для выявления причин жалобы (претензии) или апелляции и способов их устранения (корректировки). По требованию членов комиссии могут быть запрошены дополнительные документы и сведения, в том числе переписка между заявителем и сотрудниками ОС, результаты исследований (испытаний) и измерений, документы дела по оценке (подтверждению) соответствия продукции. Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, то по решению членов комиссии может быть проведён дополнительный анализ (проверка) вопроса с привлечением, при необходимости, специалистов других организаций и самого заявителя.

При обсуждении вопросов присутствуют только члены комиссии. Если после обсуждения вопросов при принятии решения у членов комиссии возникли разногласия, они могут дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон: заявителем и (или) экспертами ОС.

По результатам рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции членами комиссии составляется протокол решения комиссии с объяснением принятых решений, который подписывается всеми членами комиссии, утверждается подписью руководителя (уполномоченного лица) ОС и заверяется круглой печатью ОС. Принятый комиссией протокол решения передается руководителю (уполномоченному лицу) ОС и направляется заявителю, направившему жалобу (претензию) или апелляцию.

Общий срок рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции, относящейся к деятельности ОС (в том числе поступившей в Росаккредитацию и направленной ею для рассмотрения в ОС), принятия решения и передачи ответа по ней заявителю (в том числе в Росаккредитацию в соответствующих случаях) не должен превышать 10 (десяти) рабочих дней со дня её регистрации в ОС.

Если на решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его передачи от заявителя не поступило возражений, решение считается принятым.