

## **Правила рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций**

Заявитель вправе подать жалобу (претензию) и апелляцию в Орган по сертификации (далее – ОС). При рассмотрении жалобы (претензии) и апелляции между ОС и заявителем сторонами обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

Прием жалобы (претензии) и апелляции производится:

- в письменной произвольной форме. В письме излагается суть жалобы (претензии)/апелляции и ее обоснование;

- письмом, отправленным по электронной почте;

- заполнением соответствующей формы на сайте.

Все апелляции (жалобы), имеющие отношение к деятельности ОС регистрируются в журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций.

Срок рассмотрения жалобы (претензии) в соответствии с 412-ФЗ статья 13, часть 1, п. 1\_1., 10 рабочих дней с даты ее поступления в ОС ООО «Формат качества». По результатам рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции в ОС принимаются одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу (претензию)/апелляцию и признать ранее принятое решение в отношении конкретного объекта оспаривания необоснованным;

- отказать в удовлетворении жалобы (претензии)/апелляции и признать ранее принятое решение в отношении конкретного объекта оспаривания обоснованным.

Решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции оформляется в письменном виде в 2 экземплярах. Данные о результатах рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции, дате и номере исходящего письма фиксируются в журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций.

Решение по жалобе (претензии) направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Решение Комиссии по апелляциям обязательно для выполнения Органом по сертификации, о чем сообщается заказчику. При необходимости заказчику направляется официальный ответ ООО «Формат качества» по апелляции со ссылкой на номер Протокола «Решение Комиссии по апелляциям ОС, либо копию протокола «Решение Комиссии по апелляциям».

При неудовлетворении заказчика решением, принятым Комиссией по апелляциям ОС, он может обратиться в вышестоящие