**Порядок рассмотрения жалоб и аппеляций**

При возникновении спорных вопросов, разногласий в случае несогласия с результатами сертификации, испытаний или инспекционного контроля, регистрации деклараций, любое юридическое или физическое лицо (далее – заявитель) имеет право направить в орган по сертификации Уральской ТПП (далее – ОС) жалобу, претензию, апелляцию (далее – жалоба).

Жалоба подается в письменной форме и подписывается заявителем. Жалоба может направляться по почте, факсом, электронной почтой или вручается лично.

Жалоба регистрируются секретарем-референтом Уральской ТПП и передается на рассмотрение Президенту (руководителю ОС) Уральской ТПП. Президентом Уральской ТПП (руководителем ОС) на жалобу налагается резолюция и направляется исполнительному директору (заместителю руководителя) ОС.

Руководитель ОС:

- назначает сотрудника, ответственного за подготовку жалобы к рассмотрению.

- рассматривает жалобу (при необходимости - с привлечением специалистов ОС, выбор специалистов определяется предметом спора);

* знакомится с документацией, поступившей от потребителей по качеству оказанной услуги;
* запрашивает от специалиста, оказавшего услугу потребителю, объяснительную записку по существу вопроса;
* проводит анализ несоответствия и определяет причину жалобы (претензии) потребителя;
* информирует представителя руководства по качеству Уральской ТПП о поступившей жалобе (претензии) потребителя и согласовывает мероприятия по улучшению;
* готовит предложения по устранению и закрытию рекламации (претензии) потребителя;
* при необходимости, актуализирует требования к оказанию услуги потребителю (внесение изменений в инструкцию по процессу).

- выносит решение по жалобе.

При необходимости жалоба может быть рассмотрена на заседании Комиссии по жалобам и аппеляциям.

Если принимается решение о рассмотрении жалобы на заседании комиссии - руководитель ОС определяет дату и состав комиссии.

В целях объективности рассмотрения жалоб и исключения конфликта интересов в состав комиссии могут быть включены представители испытательных лабораторий (центров), научно-исследовательских институтов, общественных организаций по защите прав потребителей и т.п., которые привлекаются ОС и участвуют в рассмотрении жалобы добровольно, на безвозмездной основе (по согласованию). При этом все привлекаемые специалисты подписывают заявление о конфиденциальности по форме, установленной в ОС.

Решение комиссии принимается простым большинством голосов открытым голосованием.

Рассмотрение жалобы 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 жалобы.

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

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

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя с целью решения вопросов оплаты финансовых затрат.

Окончательное решение по жалобе принимает руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения жалобы.

Решение оформляется в 2-х экземплярах.

**Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

Решение по жалобе направляется заявителю (лицу, обратившемуся с жалобой) в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку (с уведомлением о вручении) или под расписку. По просьбе лица, обратившегося с жалобой, ОС может дополнительно направить ему решение по жалобе в электронном виде.

Решение по жалобе направляется заявителю в течение 2-х дней с даты принятия решения руководителем ОС сотрудником, ответственным за подготовку жалобы к рассмотрению.

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

Срок рассмотрения жалобы – не более 1 месяца со дня регистрации жалобы в ОС. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе срок может быть увеличен по распоряжению руководителя ОС. При этом заявитель уведомляется о принятом решении о продлении срока в письменном виде сотрудником, ответственным за подготовку жалобы к рассмотрению.

В случае неудовлетворенности принятым ОС решением, заявитель вправе обратиться с апелляцией (жалобой) в Комиссию по апелляциям Росаккредитации в установленном порядке, а далее – в суд в соответствии с действующим законодательством.