

# Правила рассмотрения жалоб, обращений

## Правила рассмотрения жалоб и обращений

Рассмотрения жалоб, обращений в ОСП ООО «Энергосертификация» осуществляется в соответствии с документированной процедурой «Порядок рассмотрения жалоб, обращений и апелляций».

*Жалоба (претензия)* – просьба юридического лица и/или физического лица, в т.ч. которое может быть зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя, а также сообщества (ассоциации, общественной организации) юридических и/или физических лиц, иных организаций и учреждений, в т.ч. Федеральной службы по аккредитации и/или органов государственного контроля (надзора) за соблюдением требований стандартов, о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, ожидающая ответа.

*Обращение* – направленные в Орган по сертификации продукции, Федеральную службу по аккредитации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (личного, индивидуального и коллективного) в Орган по сертификации продукции, Федеральную службу по аккредитации.

*Заявитель жалобы, обращения* – юридическое лицо и/или физическое лицо, в т.ч. которое может быть зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя, а также сообщества (ассоциации, общественные организации) юридических и/или физических лиц, иные организации и учреждения, в т.ч. Федеральная служба по аккредитации и/или органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований стандартов.

Юридическое лицо и/или физическое лицо, в т.ч. которое может быть зарегистрировано в качестве индивидуального предпринимателя, а также сообщества (ассоциации, общественные организации) юридических и/или физических лиц, иные организации и учреждения, в т.ч. Росаккредитации и/или органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований стандартов, имеют право направлять в ОСП для рассмотрения жалобы и обращения, относящиеся к деятельности по оценке (подтверждению) соответствия ОСП (в том числе поступившие в Росаккредитацию и направленные для рассмотрения в ОСП). Жалоба, обращение подаётся на имя Генерального директора ООО «Энергосертификация».

Заявителем жалобы, обращения может быть любая организация или лицо-участник процесса оценки (подтверждения) соответствия продукции, или лицо, заинтересованное в оценке (подтверждении) соответствия продукции, право которой или иных лиц, по её мнению, нарушено. В т.ч. заявителем жалобы, обращения может быть Росаккредитация.

Жалоба, обращение подаётся по почте, на электронный адрес ООО «Энергосертификация» или нарочно в письменном виде.

В жалобе, обращении должны быть указаны причины разногласия, приведены соответствующие документы и т.д. Допустимо также оформлять жалобу, обращение в свободной письменной форме. Состав документов, прилагаемых к жалобе, обращению, определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

Жалоба, обращение, поступившие в ОСП, подлежат регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее получения.

Получение каждой жалобы, обращения подтверждается отправителю не позднее 1-го рабочих дня со дня её получения (по почте, телефону или по электронной почте) с обязательной фиксацией времени и способа такого подтверждения. ОСП может запросить у заявителя дополнительные документы, необходимые для принятия решения по спорным вопросам.

Решение по жалобе, обращению оформляется Менеджером по качеству ОСП в 2-х экземплярах не позднее 10-и рабочих дней со дня получения жалобы, обращения в ООО «Энергосертификация» и, как следствие, в ОСП.

Решение по жалобе, обращению высылается ОСП ООО «Энергосертификация» на адрес места осуществления деятельности заявителя в письменном виде, не позднее 10-и рабочих дней со дня получения ОСП жалобы, обращения, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Если на решение по жалобе, обращению в течение 10-и рабочих дней с момента его отправления заявителю не поступило возражений (за исключением решений по жалобам, обращениям, поступившим из Росаккредитации), оно считается принятым.