

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

1. При возникновении спорных вопросов и конфликтных ситуаций между участниками оценки соответствия в форме экспертизы технической документации, заинтересованная сторона может подать в экспертную организацию жалобу или апелляцию.
2. Заявитель направляет жалобу на имя Генерального директора экспертной организации, в которой:
 - излагается предмет жалобы или апелляции;
 - определяются потенциальные стороны-участники конфликта приводит обоснование несогласия с обжалуемым решением;
 - описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой или апелляцией в организацию.
3. Заявитель направляет апелляцию на имя Генерального директора организации, в которой:
 - излагает предмет апелляции;
 - приводит обоснование несогласия с обжалуемым решением.
4. Заявление должно:
 - определять сторону, в отношении которой оно подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;
 - содержать изложение предмета спора;
 - описывать имевшие на момент подачи спора решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;
 - описывать заинтересованность стороны-заявителя в урегулировании спора и причину обращения в организацию;
 - предлагать решение для обсуждения в организации;
 - быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;
 - включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана апелляция и списка, перечисляющего такие доказательства и/или документы.

Прежде чем обратиться в организацию с подачей апелляции, заявитель должен осуществить вышеизложенную процедуру по обращению с жалобой или подать самостоятельную апелляцию на уже принятое решение.
5. Поступившая жалоба или апелляция регистрируется в журнале регистрации жалоб и апелляций (журнал оформляется в свободной форме), ей присваивается входящий регистрационный номер. Регистрация жалобы или апелляции является официальным признанием ее наличия. При этом заявителю направляется уведомление о принятии жалобы или апелляции к рассмотрению.
6. На основании поступившей жалобы или апелляции экспертная организация организует в течение 3-х рабочих формирование Комиссии по рассмотрению жалобы или апелляции (далее – Комиссия), определяя ее состав, с оформлением распоряжения за подписью генерального директора экспертной организации.
7. Состав сотрудников, входящих в Комиссию, должен состоять из следующих лиц:
 - генеральный директор;
 - сотрудники, не имеющие отношения к работам, изложенным в претензии и исключающие какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю претензии. Количество членов Комиссии определяется индивидуально для каждого случая с учетом всех обстоятельств. Для рассмотрения конкретных жалоб или апелляций в Комиссию, при необходимости, также могут быть привлечены представители независимых организаций. При этом члены комиссии, а также привлекаемые специалисты не должны быть лицами, заинтересованными в результатах жалобы или апелляции.
8. Изучив поступившие документы, Комиссия может запросить у Заявителя дополнительные документы, необходимые для рассмотрения жалобы или апелляции, которые должны быть направлены заявителем в месячный срок со дня получения запроса.
9. После поступления запрашиваемых документов, Комиссия устанавливает необходимость и сроки проведения экспертизы поступивших документов, а также время и место проведения заседания по рассмотрению жалобы или апелляции.
10. Заседание Комиссии оформляется протоколом. Протокол подписывается всеми членами Комиссии, присутствующими на заседании.
11. Резолютивная часть протокола, принятая членами Комиссии, оглашается председателем представителям сторон. После оглашения резолютивной части протокола представители сторон, участвующие в рассмотрении апелляции, и отдельные члены Комиссии вправе внести в протокол

свое особое мнение или представить его в Комиссию в трехдневный срок в письменном виде. Этот документ регистрируется и приобщается к протоколу заседания.

12. По результатам рассмотрения протокола, с учетом его резолютивной части, Комиссия принимает решение об удовлетворении жалобы или апелляции, либо об отказе в удовлетворении, с указанием необходимых мероприятий по жалобе или апелляции, которое подписывается всеми членами Комиссии. Решение и протокол заседания с приобщенным к протоколу особым мнением участников заседания в десятидневный срок со дня проведения заседания направляется заявителю. Решение вступает в силу с даты его направления.

13. Если на решение по жалобе или апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

14. Обжалование решений, принятых по жалобам или апелляциям, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.