

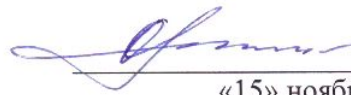


Орган по сертификации АНО «Шинтест»



СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОС
АНО «ШИНТЕСТ»


О. А. Мартынова
«15» ноября 2021 г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

г. Дмитров
2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
5. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	4
6. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ.....	5
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	5
8. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТЫЕ ОС	5
8.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
8.2 СОСТАВ КОМИССИИ.....	6
8.3. ФУНКЦИИ И ОБЯЗАННОСТИ КОМИССИИ.....	7
8.4. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ.....	7
8.5. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ	8
8.6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	9
Приложение 1 Форма жалобы.....	10
Приложение 2 Форма решения по жалобе.....	11
Приложение 3 СОГЛАШЕНИЕ	12
Приложение 4 Форма апелляции	13
Приложение 5 Форма решения Комиссии по жалобам и апелляции	14

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура разработана с целью приема и рассмотрение жалоб и апелляций на решения, принятые органом по сертификации. Жалоба - выражение неудовлетворенности деятельностью ОС со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих документов:

- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;
- Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. «Критерии аккредитации и перечень документов, подтверждающих соответствие заявителя и аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012;
- ГОСТ Р 54295-2010 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;
- Руководство по качеству Органа по сертификации АНО «Шинтест».

3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей процедуре используются обозначения и сокращения, взятые из нормативных документов, на основании которых она была разработана.

СМК - Система менеджмента качества;
ДП – документированная процедура;
Организация – АНО «Шинтест».

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. Правила рассмотрения жалоб, находятся в открытом доступе на сайте ОС.

4.2. Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса подтверждения соответствия или лицо, заинтересованное в результатах проведения работ по подтверждению соответствия, право которых, по их мнению, нарушено.

4.3. Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в ОС при неудовлетворенности деятельностью ОС в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;
- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;
- не предоставили решение органа по сертификации;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- нарушили установленный порядок проведения работ;
- неисполнение работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов;
- другое.

Заявитель имеет право обратиться к Руководителю ОС с жалобой в течение 30 рабочих дней, с того момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению Заявителя являются основанием для жалобы.

4.4. При рассмотрении жалоб ОС руководствуется настоящей ДП.

4.5. При рассмотрении жалобы между ОС и предъявляющим жалобу обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

4.6. Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляется Руководителем ОС в соответствии с предметом жалобы. В рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы. В случае, если таким лицом является Руководитель ОС, его обязанности, описанные в настоящей процедуре, выполняет заместитель руководителя ОС.

4.7 В зависимости от сути жалобы для ее рассмотрения Руководителем ОС может быть принято решение о рассмотрении жалобы на заседании Комиссии по жалобам и апелляциям. Порядок работы Комиссии по жалобам и апелляциям, а также ее состав указан в п.8 настоящей ДП.

4.8. Результатом рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ. Руководитель ОС имеет право отклонить жалобу. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ.

4.8. В случае несогласия с решением по жалобе, предъявляющий жалобу имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в АНО «Шинтест», или обратиться в вышестоящие инстанции.

4.10 Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель ОС.

5. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

5.1. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС на имя Руководителя ОС по форме, приведенной в Приложении 1 настоящей ДП. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии, заверенные в установленном порядке. Руководитель ОС определяет лицо, ответственное за подготовку жалобы к рассмотрению.

5.2. При получении жалобы ОС должен подтвердить, относится ли эта жалоба к деятельности по оценке соответствия, за которую он отвечает, и, если это так, то он берется за ее рассмотрение.

5.3. Жалоба регистрируется руководителем ОС в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» Руководитель принимает жалобу, уведомляет подателя жалобы о ее приеме и назначает ответственного исполнителя.

5.4. Для рассмотрения жалобы и выработки дальнейших действий в ее отношении ответственный за подготовку проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету жалобы и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по жалобе было принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС. Подготовка включает в себя разработку предложений по составу заседания Комиссии по жалобам и апелляциям, если Руководителем ОС принимается решение о рассмотрении жалобы на заседании Комиссии по жалобам и апелляциям.

5.5. Поступившая жалоба анализируется с целью:

- определения, действительно ли претензия является недостатком в работе органа по сертификации;
- установления причины появления жалобы;
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Решение по жалобе принимается руководителем ОС (или Комиссией по жалобам и апелляциям) и оформляется руководителем ОС, в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней по форме, установленной в Приложении 2 настоящей ДП, и подписывается Руководителем ОС.

5.6. Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

5.7. Решение вступает в силу с момента получения его предъявляющим жалобу.

6. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

6.1. Руководитель ОС, организует направление решения в адрес предъявившего жалобу в письменном виде в тот же день с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку (по факсу, по электронной почте, по почте заказным письмом с уведомлением о получении или курьером).

6.2. Документы и материалы по рассмотрению жалоб, а также информация о получении жалоб и результаты решения хранятся в деле «Жалобы и апелляции» в течение десяти лет.

6.3. Если на решение по жалобе, в течение 20 рабочих дней с момента его получения предъявляющим жалобу, не поступило возражения, оно считается принятым.

6.4. Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС.

6.5. Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Ответственность за работу с поступающими жалобами несет руководитель ОС.

7.2. Сотрудники ОС несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
- хранение документов и материалов.

7.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников и руководству по качеству.

7.3. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются ОС в Журнале регистрации жалоб и апелляций.

7.4. ОС АНО «Шинтест» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения жалобы будут предприняты. Решения и выводы будут рассмотрены всеми сотрудниками ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС будут зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.

8. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТЫЕ ОС

8.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1.1. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. Правила рассмотрения апелляций, находятся в открытом доступе на сайте ОС.

8.1.2. Подать апелляцию может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которых, по их мнению, нарушено.

8.1.3. Организация вправе подать апелляцию в ОС, с запросом о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС, в течение 20 рабочих дней с момента вступления в силу решения.

8.1.4. Заявитель/держатель сертификата может подать апелляцию в ОС при несогласии с принятым ОС решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановление или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля ОС, предписаний/постановлений внешних контролирующих органов;
- отрицательное решение по жалобе.

8.1.5. При рассмотрении апелляции ОС руководствуется настоящей ДП.

8.1.6. При рассмотрении апелляции между ОС и предъявляющим апелляцию обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

8.1.7 В случае поступления в ОС апелляции, приказом директора АНО «Шинтест» создается апелляционная комиссия, в составе Председателя комиссии и членов комиссии (всего не менее 3 человек). Непосредственное рассмотрение апелляции осуществляет Комиссия по жалобам и апелляциям (далее - Комиссия) в соответствии с предметом апелляции. При рассмотрении апелляции ОС руководствуется правилами, изложенными в документированной процедуре «Жалобы, апелляции».

8.1.8. Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций, оформленной согласно правилам;
- при рассмотрении жалобы, если руководителем ОС принято такое решение;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

8.1.9. Председатель Комиссии назначается приказом директора при необходимости созыва Комиссии.

8.1.10. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции.

8.1.11. Результатом работы Комиссии является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

8.1.12. В случае несогласия с решением по апелляции, предъявляющий апелляцию имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции.

8.1.13. Ответственность за работу с поступающими апелляциями несет директор.

8.2 СОСТАВ КОМИССИИ

8.2.1. Состав Комиссии включает в себя Председателя и членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны отвечать следующим требованиям:

- быть компетентными в вопросах оценки соответствия;
- иметь высшее образование;
- иметь широкий кругозор;
- обеспечивать беспристрастность оценок и решений Комиссии;
- противодействовать любым коммерческим, финансовым и другим предложениям, которые могут оказать влияние на решения Комиссии.

8.2.2. Комиссию возглавляет Председатель, согласно п.8.1.9. настоящей ДП.

8.2.3. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) устанавливает Председатель Комиссии. В целях объективности рассмотрения апелляций и исключения конфликта интересов в состав комиссии могут быть включены учредители АНО «Шинтест», представители испытательных лабораторий (центров), которые привлекаются ОС и участвуют в рассмотрении жалоб и апелляций добровольно, на безвозмездной основе (по согласованию).

8.2.4. Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе подписывая Соглашение (Приложение 3).

8.2.5. Члены Комиссии ознакомляются с руководством по качеству в части требований к конфиденциальности информации, с ДП «Механизм обеспечения и поддержания беспристрастности в деятельности органа по сертификации» и с настоящей документированной процедурой.

8.2.6. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии.

8.2.7. Председатель Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и подавшего апелляцию.

8.2.8. Для работы в Комиссии могут быть привлечены сотрудники сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных

организаций.

8.3. ФУНКЦИИ И ОБЯЗАННОСТИ КОМИССИИ

8.3.1. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов, связанных с деятельностью ОС, в связи с пересмотром решения, принятого ОС, в отношении данного объекта;

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

8.3.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящими правилами;

- рассмотрение апелляций связанных с основной деятельностью ОС;

- проведение оценки представленных материалов;

- запрос у подавшего апелляцию и руководителей ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей подавшего апелляцию и ОС (при необходимости);

- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- принятие решений по существу рассматриваемых апелляций;

- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;

- участие в рассмотрении апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;

- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;

- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;

- не допущение дискриминации по отношению к любой из заинтересованных сторон.

8.4. ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТЫЕ ОРГАНОМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

8.4.1. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС на имя Председателя Комиссии по жалобам и апелляциям.

8.4.2 Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке (Приложение 4). В апелляции должны быть указаны причины несогласия, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

8.4.3. Апелляция регистрируется руководителем ОС в Журнале регистрации жалоб и апелляций с последующей передачей Председателю Комиссии. Председатель Комиссии принимает апелляцию и уведомляет подателя апелляции о ее приеме.

8.4.4. Состав Комиссии определяется Председателем Комиссии и утверждается директором АНО «Шинтест» в течение 5 рабочих дней после получения апелляции.

8.4.5. При получении апелляции Комиссия должна подтвердить, относится ли эта апелляция к деятельности ОС по оценке соответствия, и если это так, то она берется за ее рассмотрение.

8.4.6. Для рассмотрения апелляции и выработки дальнейших действий в ее отношении Комиссия проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету апелляции и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС. При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

8.4.7. После поступления апелляции Председатель Комиссии должен обеспечить:

- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;

- проверку регистрации обращения в Журнале регистрации жалоб и апелляций, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;

- анализ содержания апелляции и назначение членов Комиссии;

- выбор и привлечение к работе внешних сотрудников (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью Комиссии;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии.

8.4.8. Рассмотрение апелляции 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 апелляции.

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

8.4.9. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и всеми членами Комиссии.

8.4.10. В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

8.4.11. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии (Приложение 5).

8.4.12. Решение оформляется Председателем Комиссии в двух экземплярах.

8.4.13. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается директором АНО «Шинтест».

8.4.14. Решение по апелляции должно содержать:

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения.

8.4.14. Решение вступает в силу с момента получения его подателем апелляции.

8.5. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

8.5.1. Решение по апелляции оформляет Председатель Комиссии, руководитель ОС организует направление решения в адрес подателя апелляции в письменном виде в тот же день с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку (по факсу, по электронной почте, по почте заказным письмом с уведомлением о получении или курьером).

8.5.2. Протокол и экземпляр решения, все документы и материалы по работе с апелляцией хранятся в деле «Жалобы и апелляции» в течение десяти лет.

8.5.3. Если на решение по апелляции в течение 20 рабочих дней с момента его получения апеллянтom не поступило возражения, оно считается принятым.

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

8.5.5. Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОС.

8.5.6. Для выявления и предотвращения причин поступления апелляций в ОС систематически проводятся: анализ апелляций, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

8.6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.6.1. Ответственность за работу с поступающими апелляциями несет директор.

8.6.2. Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции.

Руководство ОС несет ответственность за хранение документов и материалов.

8.6.3. Информация о получении апелляций и результаты решения по итогам рассмотрения апелляций, фиксируются в Журнале регистрации жалоб и апелляций.

8.6.4. ОС АНО «Шинтест» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения апелляции будут предприняты. Решения и выводы будут рассмотрены всеми сотрудниками ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС будут зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.

**Приложение 1.
Форма жалобы**

Руководителю
ОС АНО «Шинтест»

1 Сведения о заявителе жалобы:

ФИО _____

Организация _____

Место нахождения _____

Фактический адрес _____

Почтовый адрес _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2 Объект жалобы

3 Суть жалобы Дата

возникновения _____

Описание разногласия _____

4 Дата, подпись

дата

подпись

5 Приложение Перечень прилагаемых документов

**Приложение 2.
Форма решения по жалобе**

Решение по жалобе ОС АНО «Шинтест»
Орган по сертификации АНО «Шинтест»

рассмотрел жалобу № _____ дата « ____ » _____ 201__ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей жалобу

и принял решение: _____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) _____

Руководитель ОС АНО «Шинтест»

_____ _____
подпись ФИО

Заместитель руководителя ОС АНО «Шинтест»

_____ _____
подпись ФИО

Приложение 3. СОГЛАШЕНИЕ

Соглашение заключено между:
Председателем Комиссии по жалобам и апелляциям ОС АНО «Шинтест»

 фамилия, имя, отчество

 Организация, занимаемая должность

и _____
 фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению ОС АНО «Шинтест» войти в состав Комиссии по жалобам и апелляциям и строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ОС АНО «Шинтест».

Председатель Комиссии _____
 подпись фамилия, инициалы

Дата «__» _____ 20__ г.

 организация, должность члена Комиссии подпись фамилия, инициалы

Дата «__» _____ 20__ г.

**Приложение 4.
Форма апелляции**

Председателю Комиссии по жалобам и апелляциям ОС АНО «Шинтест»

1 Сведения о предъявителе апелляции: ФИО

Организация _____

Место нахождения _____

Фактический адрес _____

Почтовый адрес _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

2 Объект апелляции

3 Суть апелляции

Дата возникновения _____

Описание _____

4 Дата, подпись

Дата _____

Подпись _____

5 Приложение Перечень прилагаемых документов

Приложение 5.
Форма решения Комиссии по жалобам и апелляции

РЕШЕНИЕ КОМИССИИ

Комиссия по жалобам и апелляциям ОС АНО «Шинтест»

_____ **наименование**

рассмотрела апелляцию № _____ дата « ____ » _____ 20__ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Утверждаю

директор АНО «Шинтест»

_____ **подпись**

_____ **ФИО**

Председатель Комиссии по жалобам и апелляциям

_____ **подпись**

_____ **ФИО**

Члены Комиссии по жалобам и апелляциям

_____ **подпись**

_____ **ФИО**

_____ **подпись**

_____ **ФИО**

