**Порядок подачи и рассмотрения жалоб и апелляций**

При возникновении спорных вопросов и конфликтных ситуаций между участниками сертификации апеллянт (заявитель на сертификацию, держатель сертификатов соответствия, представитель федеральных органов исполнительной власти, ГК «Росатом», а также эксплуатирующая организация) может подать в Орган по сертификации продукции Акционерное общество «Агентство Надзора за Качеством» (далее – ОС АО «АНК») жалобу или апелляцию.

При возникновении спорных вопросов, связанных с проведением и результатами сертификации продукции, апеллянт может подать жалобу или апелляцию в ОС АО «АНК» на его решения и/или действия (бездействия) в соответствии с ГОСТ Р 54295 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования».

Причины подачи жалоб или апелляций могут быть следующие:

– решения ОС АО «АНК», принятые при оценке соответствия продукции в форме обязательной сертификации в соответствии с требованиями, установленными в ГОСТ Р 50.08.01 «Система оценки соответствия в области использования атомной энергии. Оценка соответствия в форме обязательной сертификации продукции. Порядок проведения», ГОСТ Р 50.08.02 «Система оценки соответствия в области использования атомной энергии. Контроль инспекционный за сертифицированной продукцией. Порядок проведения», ГОСТ Р 50.08.03 «Система оценки соответствия в области использования атомной энергии. Испытания продукции сертификационные. Порядок проведения», ГОСТ Р 50.08.04 «Система оценки соответствия в области использования атомной энергии. Результаты (протоколы) испытаний продукции. Порядок признания»;
– нарушение процедур проведения сертификации;
– некорректные действия (поведение) работников ОС АО «АНК»;
– безосновательный отказ в выдаче сертификата соответствия;
– отказ в подтверждении действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля за сертифицированной продукцией;
– нарушение беспристрастности;
– возникновение разногласий при выполнении договорных обязательств;
– жалобы на сертифицированную продукцию;
– жалобы, связанные с личной заинтересованностью работника ОС АО «АНК», которые привели или могут привести к конфликту интересов.

Апеллянт направляет жалобу или апелляцию на имя Руководителя ОС АО «АНК» в свободной форме. Копию жалобы или апелляции заявитель направляет в ГК «Росатом».

Поступившая жалоба или апелляция регистрируется Секретарем-делопроизводителем в соответствии с требованиями документа СМК СТП АН.022 «Организация и ведение делопроизводства». Регистрация жалобы или апелляции является официальным признанием ее наличия.

Руководитель ОС АО «АНК» проверяет, имеет ли полученная жалоба или апелляция отношение к деятельности ОС АО «АНК», за которую он несет ответственность. В случае положительного решения назначается апелляционная комиссия.

В состав апелляционной комиссии не может входить:

– эксперт, участвующий в деятельности по оценке соответствия в форме обязательной сертификации продукции, являющейся предметом рассматриваемой жалобы или апелляции;

– работник, который состоял в трудовых отношениях с апеллянтом в течение двух лет с момента их прекращения;

– работник, имеющий личную заинтересованность при рассмотрении жалобы или апелляции.

Для рассмотрения конкретных жалоб или апелляций в апелляционную комиссию, при необходимости, также привлекают представителей независимых организаций, а также могут включаться представители заинтересованных организаций, в том числе предприятия-изготовители, предприятия-потребители и другие, по согласованию. При этом члены апелляционной комиссии, а также привлекаемые специалисты не должны быть лицами, заинтересованными в результатах рассмотрения жалобы или апелляции.

Изучив поступившие документы, апелляционная комиссия может запросить у апеллянта дополнительные документы, необходимые для рассмотрения жалобы или апелляции, которые должны быть направлены апеллянтом в течение 30 календарных дней со дня получения запроса.

После поступления запрашиваемых документов апелляционная комиссия устанавливает необходимость и сроки рассмотрения поступивших документов, а также время и место проведения заседания по рассмотрению жалобы или апелляции, о чем уведомляют апеллянта.

Заседание апелляционной комиссии оформляется протоколом. Протокол подписывается всеми членами апелляционной комиссии, присутствующими на заседании. В протоколе отражается следующая информация:

– дата заседания;

– состав членов апелляционной комиссии, присутствующих на заседании;

– сведения о приглашенных лицах, участвующих в заседании;

– краткое изложение выступлений;

– резолютивная часть.

Если в результате обсуждения жалобы или апелляции на заседании апелляционной комиссии, представитель апеллянта убедится в неправомерности своей жалобы или апелляции, то он может до оглашения резолютивной части протокола отозвать жалобу или апелляцию. В этом случае в протокол вносится соответствующая запись, которую апеллянт заверяет своей подписью.

Резолютивная часть протокола заполняется после завершения заседания в отсутствии приглашенных лиц по результатам обсуждения и последующего голосования членов апелляционной комиссии. При равенстве голосов голос председателя на заседании является решающим.

Председатель оглашает представителям сторон резолютивную часть протокола, принятую членами.

После оглашения резолютивной части протокола представители сторон, участвующие в рассмотрении жалобы или апелляции, и отдельные члены апелляционной комиссии вправе внести в протокол свое особое мнение или представить его в апелляционную комиссию в трехдневный срок в письменном виде. Этот документ регистрируется и приобщается к протоколу заседания.

По результатам рассмотрения протокола, с учетом его резолютивной части, апелляционная комиссия принимает решение об удовлетворении жалобы или апелляции, или об отказе в удовлетворении жалобы или апелляции, которое подписывается всеми членами апелляционной комиссии. Решение и протокол заседания с приобщенным к протоколу особым мнением участников заседания в десятидневный срок со дня проведения заседания направляется апеллянту. Решение вступает в силу с даты его направления.

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

ОС АО «АНК» принимает необходимые меры, связанные с удовлетворением жалобы или апелляции, на основании решения апелляционной комиссии и в соответствии с требованиями документа СМК СТП АН.005 «Управление несоответствиями и корректирующие действия».

После принятия решения в отношении поступившей жалобы или апелляции ОС АО «АНК» в течение пяти рабочих дней со дня принятия решения направляет копию решения по жалобе или апелляции в ГК «Росатом», а также обеспечивает информирование ГК «Росатом» о допущенных нарушениях порядка сертификации продукции и мерах, принятых ОС АО «АНК» по устранению причин жалоб и апелляций, связанных с нарушением порядка сертификации продукции.