

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа по сертификации Отдел «Центр сертификации образовательных проектов и систем» ГАОУ ДПО МЦКО

Процедура рассмотрения жалоб и апелляций заявителей (заказчиков), держателей сертификатов соответствия и других сторон к деятельности Органа по сертификации Отдел «Центр сертификации образовательных проектов и систем» ГАОУ ДПО МЦКО (далее – ОС СДС ОПС ОКО МЦКО) предназначена для удовлетворения потребностей заявителей (заказчиков) и держателей сертификатов соответствия.

Заявитель (заказчик) и держатель сертификата соответствия имеет право **не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней** со дня получения решения по заявке об отказе в проведении сертификации, результатов по сертификации или инспекционному контролю направить в ОС СДС ОПС ОКО МЦКО апелляцию.

Апелляция в ОС СДС ОПС ОКО МЦКО подается в случаях несогласия заявителей (заказчиков) и держателей сертификата соответствия:

- с отказом от принятия к рассмотрению заявки на проведение сертификации;
- с принятым решением об отказе в проведении сертификации по поданной заявке;
- с результатами сертификации, проведенной ОС СДС ОПС ОКО МЦКО;
- с приостановлением, сужением или прекращением действия сертификата соответствия;
- с результатами инспекционного контроля;
- с результатами рассмотрения поданной ранее жалобы.

Заявитель (заказчик) и держатель сертификата соответствия имеет право **не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней** со дня выявления нарушений при проведении работ по сертификации или инспекционному контролю направить жалобу.

Жалоба в ОС СДС ОПС ОКО МЦКО подается в случаях:

- наличия претензий от потребителей к качеству услуги, имеющей сертификат соответствия;
- нарушения процедуры проведения сертификации ОС СДС ОПС ОКО МЦКО, в том числе:
 - нарушения установленного порядка проведения работ;
 - несоблюдения экспертами по сертификации требований, предъявляемых к экспертам по сертификации;
 - неисполнения работ в установленные сроки;
 - допущения ошибок при оформлении документов;
- нарушения процедуры проведения ОС СДС ОПС ОКО МЦКО инспекционного контроля за сертифицированными объектами.

Жалоба или апелляция должны содержать:

- ФИО лица или наименование организации, которые подали апелляцию или жалобу;

- полное официальное наименование, юридический и фактический адрес (для юридических лиц), контактный номер телефона, адрес электронной почты;
- фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес регистрации (для физических лиц), контактный номер телефона, адрес электронной почты;
- требования лица или организации, которые подали апелляцию или жалобу, и суть апелляции или жалобы;
- документы и сведения, подтверждающие обоснованность подаваемой жалобы или апелляции (при наличии). Состав документов, прилагаемых к жалобе или апелляции, определяется лицом или организацией, подавшими жалобу или апелляцию, в зависимости от существа спорной ситуации.

ОС СДС ОПС ОКО МЦКО принимает подписанные заявителем жалобы и апелляции:

- в письменном виде на бумажном носителе, направленные по почте или нарочно;
- в электронном виде, направленные на электронную почту ОС СДС ОПС ОКО МЦКО: **certificat@mcko.ru**.

К рассмотрению не принимаются жалобы и апелляции, поданные анонимно, а также, если в жалобе или апелляции не изложена суть вопроса. Не подлежат рассмотрению апелляции и жалобы, связанные с сертификатами соответствия, срок действия которых истек к моменту подачи апелляции или жалобы.

Подача жалобы или апелляции не приостанавливает действие принятого ОС СДС ОПС ОКО МЦКО решения. Заявитель (заказчик) или держатель сертификата соответствия может в любой момент отозвать свою апелляцию или жалобу. В этом случае ее рассмотрение в ОС СДС ОПС ОКО МЦКО прекращается и при повторной подаче апелляции или жалобы по отозванному вопросу рассмотрение не проводится.

При получении жалобы или апелляции ОС СДС ОПС ОКО МЦКО подтверждает, относится ли жалоба или апелляция к деятельности ОС СДС ОПС ОКО МЦКО. Для подтверждения получения официальной жалобы или апелляции ОС СДС ОПС ОКО МЦКО направляет заявителю (заказчику) или держателю сертификата соответствия письмо по электронной почте о принятии жалобы или апелляции к рассмотрению в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления жалобы или апелляции.

Для рассмотрения каждой официальной жалобы или апелляции в ОС СДС ОПС ОКО МЦКО внутренним распоряжением руководителя ОС СДС ОПС ОКО МЦКО создается комиссия по рассмотрению жалобы или апелляции. Комиссия функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по жалобе или апелляции.

Комиссия рассматривает жалобу или апелляцию и проводит анализ возникшей ситуации. ОС СДС ОПС ОКО МЦКО несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение. При необходимости комиссия по рассмотрению жалобы или апелляции может запросить у заинтересованных лиц дополнительную информацию, материалы и документы.

Срок рассмотрения жалобы или апелляции – **не более 10 (десяти) рабочих дней с момента ее поступления.**

Решение об удовлетворении жалобы или апелляции принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к полученной жалобе или апелляции. Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, работники ОС СДС ОПС ОКО МЦКО (включая руководство), которые оказывали консалтинговые услуги заявителю (заказчику) или работали с ним, не используются ОС СДС ОПС ОКО МЦКО для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение 2 (двух) лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

Комиссия по рассмотрению жалобы или апелляции принимает решение простым большинством голосов.

Решение по жалобе или апелляции должно содержать:

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

Заявитель (заказчик) или держатель сертификата соответствия, подавший жалобу или апелляцию информируется о результате и окончании процесса их рассмотрения в том объеме, который допустим с точки зрения сохранения конфиденциальности. Копия решения по жалобе/апелляции направляется заявителю (заказчику) или держателю сертификата соответствия в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или лично под подпись. Оригинал решения по жалобе/апелляции остается в ОС СДС ОПС ОКО МЦКО.

ОС СДС ОПС ОКО МЦКО принимает любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции.

В случае несогласия лица или организации, подавших жалобу или апелляцию, с решением ОС СДС ОПС ОКО МЦКО, они вправе обратиться в Комиссию по жалобам и апелляциям (далее – КЖА), функционирующей в рамках Системы добровольной сертификации образовательных проектов и систем в области оценки качества образования ГАОУ ДПО МЦКО для разрешения спорного вопроса. Если на решение по жалобе или апелляции **в течение 20 (двадцати) рабочих дней** с момента его отправления не поступило возражения от предъявителя жалобы или апелляции, оно считается принятым.

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций, а также деятельность КЖА регламентируются Положением о Комиссии по жалобам и апелляциям Системы добровольной сертификации образовательных проектов и систем в области оценки качества образования ГАОУ ДПО МЦКО, Регламентом проведения добровольной

сертификации образовательных проектов и систем в области оценки качества образования ГАОУ ДПО МЦКО.

К функциям КЖА относятся:

- разрешение спорных вопросов, связанных с претензиями от потребителей к качеству услуги, имеющей сертификат соответствия СДС ОПС ОКО МЦКО, нарушениями процедуры проведения ОС СДС ОПС ОКО МЦКО сертификации и инспекционного контроля за сертифицированными объектами;
- разрешение спорных вопросов, которые могут возникнуть в случае выдачи ОС СДС ОПС ОКО МЦКО заявителю решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- разрешение спорных вопросов в связи с приостановкой действия сертификата соответствия или его аннулированием;
- разрешение спорных вопросов при отказе в подтверждении компетентности по результатам аттестации в СДС ОПС ОКО МЦКО;
- разрешение спорных вопросов и разногласий при рассмотрении поступивших жалоб и апелляций.

Жалоба в КЖА подается в случаях:

- наличия претензий от потребителей к качеству услуги, имеющей сертификат соответствия СДС ОПС ОКО МЦКО;
- нарушения процедуры проведения сертификации ОС СДС ОПС ОКО МЦКО, в том числе:
 - нарушения установленного порядка проведения работ;
 - несоблюдения экспертами по сертификации требований, предъявляемых к экспертам по сертификации;
 - неисполнения работ в установленные сроки;
 - допущения ошибок при оформлении документов;
- нарушения процедуры проведения ОС СДС ОПС ОКО МЦКО инспекционного контроля за сертифицированными объектами.

Апелляция в КЖА подается в случаях:

- несогласия заявителей с результатами сертификации, проведенной ОС СДС ОПС ОКО МЦКО;
- несогласия заявителей с приостановлением, сужением или прекращением действия сертификата соответствия;
- несогласия держателя сертификата соответствия СДС ОПС ОКО МЦКО с результатами инспекционного контроля;
- несогласия заявителей и держателей сертификата с результатами рассмотрения ОС СДС ОПС ОКО МЦКО поданной жалобы или апелляции;
- несогласия эксперта по сертификации и/или ОС СДС ОПС ОКО МЦКО с результатами аттестации.

КЖА принимает подписанные заявителем жалобы и апелляции:

- в письменном виде на бумажном носителе, направленные по почте или нарочно;
- в электронном виде, направленные на электронную почту СДС ОПС ОКО

МЦКО sds-edu@mcko.ru.

Жалоба или апелляция должны содержать:

- ФИО лица или наименование организации/ОС СДС ОПС ОКО МЦКО, которые подали апелляцию или жалобу;
- полное официальное наименование, юридический и фактический адрес (для юридических лиц), контактный номер телефона, адрес электронной почты;
- фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес регистрации (для физических лиц), контактный номер телефона, адрес электронной почты;
- требования лица или организации/ОС СДС ОПС ОКО МЦКО, которые подали апелляцию или жалобу, и суть апелляции или жалобы;
- документы и сведения, подтверждающие обоснованность подаваемой жалобы или апелляции (при наличии).

КЖА рассматривает апелляции и жалобы **в течение 10 (десяти) рабочих дней** с момента их регистрации. При необходимости КЖА может запросить у заинтересованных лиц дополнительную информацию, материалы и документы.

Решение КЖА принимается путем проведения открытого голосования на заседании КЖА простым большинством голосов.

В ходе рассмотрения жалоб и апелляций может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае заседание КЖА переносится на другую дату.

Решение, принятое КЖА по жалобе или апелляции, подготавливается ответственным секретарем и направляется заявителю **в срок до 10 (десяти) рабочих дней** с момента принятия решения на адрес лица или организации/органа, подавших жалобу или апелляцию, по электронной почте. Оригинал решения по жалобе или апелляции остается в КЖА.

В случае несогласия лица или организации/органа, подавших жалобу или апелляцию, с решением КЖА они вправе обратиться к директору ГАОУ ДПО МЦКО для разрешения спорного вопроса в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.