

Правила работы с апелляциями на решения, принятые ОИ

1. Общие положения.

Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей работ (услуг) ОИ. Правила рассмотрения апелляций, находятся в открытом доступе на сайте ОИ (https://rosselhoscenter-kursk.ru/?page_id=2328).

Подать апелляцию может любая организация (лицо-участник процесса инспекции), или лицо, заинтересованное в результатах инспекции, права которых, по их мнению, нарушены при проведении инспекционных работ ОИ. Организация вправе подать апелляцию в ОИ, с запросом о пересмотре решения по ранее направленной жалобе.

Заказчик может подать апелляцию в ОИ, Филиал или в вышестоящую организацию при несогласии с принятым ОИ решением в следующих случаях:

- необоснованный отказ в проведении инспекционных работ;
- необоснованный отказ в выдаче документов по результатам инспекции;
- необоснованное решение ОИ по результатам инспекции;
- необоснованное аннулирование документов по результатам инспекции и т.п.

Форма апелляции установлена в Приложении 5 (Ф-05(ДП-02.10.2025)).

2. При рассмотрении апелляции ОИ руководствуется настоящими правилами.

3. При рассмотрении апелляции между ОИ и предьявителем апелляции Руководитель Филиала обеспечивает своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность информации.

4. Непосредственное рассмотрение апелляции осуществляет Комиссия по апелляциям (далее - комиссия) в соответствии с предметом апелляции. В рассмотрении апелляции не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету апелляции.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляции;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Возглавляет комиссию председатель. Председателя комиссии сроком на три года назначает Руководитель Филиала приказом.

Конкретных членов комиссии определяют для каждого случая рассмотрения апелляции.

Результатом работы комиссии является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

5. В случае несогласия с решением по апелляции, предьявитель апелляции имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции или иной компетентный орган.

6. Ответственность за работу с поступающими апелляциями несет Руководитель Филиала.

7. Состав комиссии.

Состав комиссии включает в себя председателя и двух членов комиссии. Председатель и члены комиссии должны отвечать следующим требованиям:

- быть компетентными в вопросах подтверждения соответствия (инспекционной деятельности ОИ);
- 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.

Члены комиссии включаются в её состав по предложению председателя комиссии на добровольной основе, путем подписания Соглашения. Утверждает соглашение Руководитель Филиала. Также каждый член комиссии обязан подписать и соблюдать Заявление о конфиденциальности и беспристрастности.

Председатель комиссии отвечает за своевременное доведение информации по апелляции до членов комиссии и предъявителя апелляции.

В состав комиссии могут быть включены:

- инспекторы, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в подтверждении соответствия по данному вопросу;
- руководители подразделений, прочие сотрудники Филиала.

Примечание: для участия при работе комиссии могут быть привлечены представители заинтересованной стороны.

Члены комиссии приступают к работе по рассмотрению апелляции только после оформления Заявления о конфиденциальности и беспристрастности.

8. Функции и обязанности комиссии по апелляциям.

8.1. Основными функциями комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ОИ, в связи с пересмотром решения принятого ОИ;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

8.2. 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 ОИ, проведением работ по подтверждению соответствия (инспекции);
- проведение оценки представленных материалов;
- запрос у предъявителя апелляции и руководителя ОИ материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях комиссии предъявителя апелляции (или его представителя) и представителя ОИ (при необходимости);
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон и по существу рассматриваемых вопросов;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы комиссии и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- участие в рассмотрении апелляции в случае ее рассмотрения вышестоящими инстанциями;
- обеспечение конфиденциальности информации, полученной в результате рассмотрения апелляции;
- обеспечение объективности принимаемых комиссией решений;
- не допущение дискриминационного подхода по отношению к одной из заинтересованных сторон.

9. Правила рассмотрения апелляций на решения, принятые ОИ.

Апелляция подаётся одним из следующих способов: по почте, на электронный адрес Филиала, в письменном виде в ОИ (Филиал) на имя председателя комиссии.

Апелляция должна быть оформлена в соответствии с Приложением 5 (Ф-05(ДП-02.10.2025)). В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОИ, указаны и приложены подтверждающие документы (или их копии).

Руководитель ОИ регистрирует апелляцию в Журнале учета жалоб и апелляций и уведомляет предъявителя апелляции о ее приеме любым доступным способом (лично и (или) по электронной почте).

10. При получении апелляции комиссия должна подтвердить, относится ли эта апелляция к деятельности по оценке соответствия ОИ, и если это так, то комиссия берется за ее рассмотрение. Если апелляция не относится к деятельности ОИ, оформляют Решение комиссии в общем порядке, в котором указывают обоснованные причины отказа в ее рассмотрении.

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 выработывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было принято не позднее 20 рабочих дней со дня ее поступления в Филиал.

11. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, решение оформляет председатель комиссии в Решении комиссии. Решение комиссии оформляют в двух одинаковых экземплярах, которые подписывают все члены комиссии, и утверждает Руководитель Филиала.

12. В случае возникновения разногласий у членов комиссии или недостатка информации, комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в Журнале учета жалоб и апелляций.

13. Решение комиссии 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.

14. Решение комиссии вступает в силу с момента получения его предьявителем апелляции.

15. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения апелляций.

Решение комиссии Руководитель Филиала или иное уполномоченное лицо направляет предьявителю апелляции любым из следующих способов: передает лично или почтовым отправлением с отметкой о доставке.

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