

## Правила рассмотрения жалоб и апелляций

Обращения, предложения, заявления, жалобы, апелляции направляются:

- лично (для организаций – курьером);
- почтовым отправлением по адресу: 117418, г. Москва, Нахимовский проспект, д. 31;
- по электронному адресу: [info@rostest.ru](mailto:info@rostest.ru);
- на официальном сайте ФБУ «НИЦ ПМ - Ростест» в сети Интернет [www.rostest.ru](http://www.rostest.ru);
- посредством факсимильной связи: +7(499) 124-99-96.

Все поступившие обращения, предложения, заявления, жалобы, апелляции организаций регистрируются в установленном порядке.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование учреждения – ФБУ «НИЦ ПМ - Ростест» или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица ФБУ «НИЦ ПМ - Ростест», или его должность;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, наименование должности, фамилию и инициалы представителя объединения граждан или юридического лица;
- почтовый адрес (или адрес электронной почты если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа) для направления ответа или уведомления о переадресации обращения;
- личную подпись и дату.

Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина или объединения граждан, наименование должности, фамилию и инициалы представителя юридического лица;
- адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы в установленные сроки.

Для рассмотрения и принятия решения по апелляциям, связанным с деятельностью органа создан Апелляционный совет.

Совет выполняет следующие функции:

- регистрацию поступающих апелляций;
- рассмотрение апелляций и принятие по ним решений;
- доведение решений до заинтересованных сторон;
- ведение документации по всем вопросам своей деятельности.

Рассмотрение апелляций проводится в присутствии заявителя или его представителя и представителя органа по сертификации, а также, при необходимости, других привлеченных лиц.

Все, без исключения, обращения, направленные на рассмотрение по вопросам своей компетенции из федеральных органов государственной законодательной и исполнительной власти Российской Федерации, подлежат обязательному контролю за исполнением.

Срок рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб – 30 календарных дней со дня их регистрации.

Обращения к качеству работ (услуг), проведенных в ФБУ «НИЦ ПМ - Ростест» в области подтверждения соответствия (сертификации) систем менеджмента (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения в ФБУ «Ростест-Москва»), рассматриваются в течение 10 рабочих дней со дня их поступления.

Дату и время проведения заседания совета по апелляциям устанавливает председатель совета. Члены, представители сторон, апелляции которых будут рассматриваться на заседании, а также лица, привлекаемые по инициативе совета, уведомляются секретарем совета о месте, дате и времени заседания совета заранее.