

## **Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации АО «Лаборатория ППШ»**

### **1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Настоящие «Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации» устанавливают порядок рассмотрения апелляций, жалоб, претензий на решения органа по сертификации при проведении работ по подтверждению соответствия продукции и услуг.

Положения данного документа разработаны на основании:

ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования;

МИ 7.2-01-ОС Порядок рассмотрения жалоб;

МИ 7.2-02-ОС Порядок рассмотрения апелляций

### **2 ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ, ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ**

2.1 Жалобы, апелляции, претензии организаций, обратившихся с заявкой на сертификацию, сертифицированных организаций и других возможных пользователей сертификации (далее – заинтересованные лица) рассматриваются Комиссией по апелляциям АО «Лаборатория ППШ».

Заинтересованное лицо имеет право обратиться в АО «Лаборатория ППШ» с жалобой (претензией, апелляцией) в течение 1 (одного) месяца со дня получения обжалуемого документа или выполнения обжалуемого действия.

Жалоба (претензия, апелляция) оформляется в письменном виде, подписывается уполномоченным представителем заявителя и направляется вместе с прилагаемыми документами генеральному директору АО «Лаборатория ППШ» путем подачи через приемную АО «Лаборатория ППШ» либо посредством почтового отправления, по факсу или электронной почте.

Жалоба (претензия, апелляция) должна содержать наименование организации-заявителя, юридический и почтовый адрес, телефоны, адреса электронной почты для связи, должность, ФИО и контактные данные руководителя организации и ответственного сотрудника для связи по вопросам рассмотрения и разрешения жалобы (претензии, апелляции). Для оформления жалобы (претензии, апелляции) можно использовать прилагаемую форму (приложение А).

Жалоба (претензия, апелляция) должна быть мотивированной, с указанием причин и обоснований несогласия с принятым решением (совершенным действием) и с приложением документов, подтверждающих обоснованность жалобы (претензии, апелляции).

Комиссия по апелляциям АО «Лаборатория ППШ» рассматривает жалобу (претензию, апелляцию) в течение 10 рабочих дней с даты ее поступления в АО «Лаборатория ППШ».

О принятии жалобы (претензии, апелляции) к рассмотрению и о принятом решении заявитель извещается в письменном виде посредством почтового отправления, по факсу или электронной почте. В случае если по результатам рассмотрения Комиссией по апелляциям Ваши жалобы

(претензии, апелляции) будут признаны обоснованными, они будут должным образом учтены в нашей работе, и мы приложим все усилия для их разрешения.

### **ПРИЛОЖЕНИЕ А ФОРМА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ (АПЕЛЛЯЦИИ)**

**В Комиссию по апелляциям АО «Лаборатория ППШ»  
199178, РОССИЯ, г. Санкт-Петербург, наб. реки Смоленки, д. 25  
Тел. (812) 409-01-33, e-mail: [lab@pps.ru](mailto:lab@pps.ru)**

1. Название организации		
2. Юридический адрес		
3. Почтовый адрес		
4. Руководитель организации	Должность:	
	ФИО:	
	Телефон:	
	e-mail:	
Контактное лицо	Должность:	
	ФИО:	
	Телефон:	
	e-mail:	

Содержание жалобы (апелляции)

--

Предлагаемое решение (не обязательно)

--

Должность руководителя организации

Подпись

ФИО

Дата

М.П.