



**Порядок рассмотрения жалоб и апелляций**  
**определен локальными нормативными**  
**актами (ДП 3.005(КОИ) разд. 8) с учетом**  
**действующего законодательства.**

Заинтересованное лицо вправе подать жалобу/апелляцию на действия КОИ по результатам проведения работ по оценке соответствия.

С целью, чтобы обращение было идентифицировано как жалоба / апелляция, оно должно содержать:

- наименование учреждения, которое направляет письменное обращение с указанием должности, фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо фамилию, имя, отчество физического лица;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы / апелляции, в том числе сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействиях); доводы, на основании которых заказчик не согласен с решением, действием (бездействием) КОИ;
- указание требований;
- личная подпись и дата (для организации – печать).

Инициатор может приложить к обращению документы или их копии, подтверждающие доводы заявителя.

По мере возможности, КОИ предоставляет инициатору обращения, информацию о ходе его рассмотрения.

Информация о КОИ ФГБУ «ВНИИЗЖ» (адрес, телефон/факс, e-mail) находится на информационном стенде органа инспекции, а также в свободном доступе на официальном сайте <https://www.arriah.ru/>

Обращения могут быть направлены любым способом:

- лично;
- по почте;
- по электронной почте (в сканированном виде);
- по факсу.

Обращения, идентифицированные как жалоба / апелляция регистрируются в журнале входящей документации Учреждения или КОИ.

Срок рассмотрения жалоб / апелляции составляет не более 10 календарных дней со дня ее регистрации.

При увеличении срока рассмотрения обращений в течение 10 дней заказчику направляется предварительное уведомление о необходимости дополнительного времени на принятие решения.

Ответ инициатору обращения регистрируется в журнале регистрации исходящих документов Учреждения.

Каждое обращение прослеживается от момента его получения до полного завершения, когда инициатор обращения будет удовлетворен или принято заключительное решение. Инициатор обращения по запросу имеет доступ к информации о текущем состоянии процесса рассмотрения жалоб / апелляций.

При рассмотрении обращений должны соблюдаться принципы своевременности, одинакового подхода и равноправного объективного отношения, справедливости, беспристрастности и конфиденциальности к инициатору обращения и сути самого обращения.

Для рассмотрения и принятия решений по поступающим обращениям приказом директора Учреждения создается комиссия по жалобам и апелляциям.

В составе комиссии по жалобам и апелляциям не принимают участие сотрудники органа инспекции, имеющие отношение к предмету жалобы / апелляции.

На начальном этапе комиссия оценивает поступившее обращение на предмет относится ли оно к инспекционной деятельности, за которую КОИ несет ответственность, и решает принять полностью, частично или отменить.

В случае, полного или частичного отказа в удовлетворении обращения готовится письменный отказ с обязательным аргументированием на обоснование принятого решения.

В случае если обращение принято и признано обоснованным, комиссия по жалобам и апелляциям в течение трех рабочих дней проводит его анализ.

Анализ обращения заключается:

- в тщательном изучении всех материалов;
- в доведении информации до сотрудников органа инспекции;
- в назначении и выполнении ответных мероприятий, заключающихся в корректирующих и / или предупреждающих действий;
- в принятии решения по обращению.

Решения принимаются на заседании большинством голосов. Принятые решения вместе с описанием ответных мероприятий фиксируются в протоколе заседания комиссии по жалобам и апелляциям.

КОИ ФГБУ «ВНИИЗЖ» несет ответственность за все решения на всех этапах рассмотрения обращений.

Решения, принятые по обращению, доводятся до сведения всех заинтересованных сторон.

Не принимаются к рассмотрению жалобы / претензии, в случае:

- если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, либо наименование юридического лица, адрес;
- если в жалобе содержатся оскорбительные выражения должностного лица, угрозы его жизни и здоровью, либо членам его семьи - в этом случае подателю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст не поддается прочтению – в таком случае обращение не подлежит рассмотрению, о чем сообщается подателю;
- если в обращении не указаны подпись лица, направляющего жалобу.

Ответственность за процесс управления обращениями в целом, достижение результата и высокого индекса доверия к действиям сотрудников органа инспекции лежит на руководстве органа инспекции.