**Процедура рассмотрения жалоб и апелляций.**

**Положение по рассмотрению апелляций,**

**жалоб и разрешению спорных вопросов**

**ДП ОПС-04/2015**

**1 Общие положения**

Настоящее положение по рассмотрению апелляций, жалоб и разрешению спорных вопросов (далее по тексту - апелляций) разработано в соответствии с требованиями СТ РК 3.10-2007 и устанавливает порядок рассмотрения апелляций органом по подтверждению соответствия ТОО "Кранэнерго ЛТД" (далее по тексту - ОПС).

**2** **Процедура рассмотрения апелляций**

2.1 Заявитель, при несогласии с решением по его заявке на подтверждение соответствия продукции, приостановлением действия сертификата соответствия, решением об аннулировании сертификата и по другим вопросам, касающимся подтверждения соответствия, направляет в ОПС апелляцию в письменном виде не позднее одного месяца после получения извещения о принятом решении. Регистрация апелляций осуществляется в журнале по форме, приведенной в Приложении А.

2.2 Апелляция рассматривается апелляционной комиссией, назначенной приказом.
Персонал ОПС не должен быть задействован в расследовании апелляций, жалоб или
споров, если существует какое-либо отношение, которое может скомпрометировать
беспристрастность расследования**.**

2.3 При рассмотрении апелляций комиссия должна иметь следующие документы:

- апелляцию заявителя;

- переписку по спорному вопросу между заявителем, испытательной лабораторией
(центром) и (или) ОПС;

- протокол испытания (при необходимости);

- техническую документацию на продукцию (при необходимости).

2.4 О дате рассмотрения апелляции заинтересованные стороны уведомляются заблаговременно в письменном виде.

2.5 Апелляционная комиссия принимает решение большинством голосов открытым голосованием.

2.6 Члены апелляционной комиссии подписывают протокол, который ведется во время заседания.

2.7 Решение апелляционной комиссии сообщается заявителю в течение 10 дней после проведения заседания.

2.8 Решение считается принятым, если в течение одного месяца не поступило возражений в ОПС по данному вопросу.

2.9 В случае несогласия заявителя с решением апелляционной комиссии ОПС, он имеет право обратиться в комиссию по апелляциям Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан.

2.10 Решение, принятое комиссией Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан по апелляциям может быть обжаловано в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

2.11 Сторона, подавшая апелляцию, несет все расходы, связанные с подачей и
рассмотрением апелляции.

Дополнительно в виде ссылки разместить сканированный вариант данной процедуры.

1. Разместить сведения о персонале ОПС с указанием контактных телефонов.