




**Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный
центр стандартизации, метрологии и испытаний в г. Санкт-Петербурге и
Ленинградской области»
(ФБУ «Тест-С.-Петербург»)**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ФБУ «Тест-С.-Петербург»




П.Л. Овчаренко
2022 г.

**Система добровольной сертификации продукции и услуг
«ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА»**

Положение о Комиссии по жалобам и апелляциям

Система добровольной сертификации продукции ² и услуг «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА»	Издание 1 2022
Положение о Комиссии по жалобам и апелляциям	Лист: 2

1. Общие положения.

Настоящее Положение определяет назначение, порядок формирования, утверждения и функционирования Комиссии по жалобам и апелляциям системы добровольной сертификации продукции и услуг «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА».

2. Назначение Комиссии по жалобам и апелляциям.

2.1. Комиссия по жалобам и апелляциям создается для рассмотрения разногласий между участниками СДС «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА».

2.2. Комиссия по жалобам и апелляциям в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации и Санкт-Петербурга, уставными документами и локальными актами ФБУ «Тест-С.-Петербург», а также настоящим Положением.

2.3. Комиссия по жалобам и апелляциям осуществляет свою деятельность на общественных началах в соответствии с принципами добровольности и гласности в работе.

3. Формирование Комиссии по жалобам и апелляциям.

3.1. Формирование Комиссии по жалобам и апелляциям осуществляется юридическим лицом, владельце СДС «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА» - Федеральным бюджетным учреждением «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в г. Санкт-Петербурге и Ленинградской области» (далее - ФБУ «Тест-С.-Петербург»).

3.2. Состав Комиссии по жалобам и апелляциям формируется из представителей держателя СДС «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА».

3.3. Руководителем Комиссии по жалобам и апелляциям является руководитель Центрального органа СДС «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА» и назначается распоряжением генерального директора ФБУ «Тест-С.-Петербург».

4. Задачи Комиссии по жалобам и апелляциям.

4.1. Комиссия по жалобам и апелляциям рассматривает жалобы и апелляции, связанные с деятельностью органов по сертификации, экспертов, заявителей, держателей сертификатов по вопросам сертификации, инспекционного контроля, приостановления или отмены действия сертификатов соответствия и другие вопросы.

Система добровольной сертификации продукции ³ и услуг «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА»	Издание 1 2022
Положение о Комиссии по жалобам и апелляциям	Лист: 3

4.2. Комиссия по жалобам и апелляциям оказывает защиту участников СДС «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА» (органов по сертификации, его заказчиков и других пользователей СДС «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА»).

5. Полномочия Комиссии по жалобам и апелляциям.

5.1. Для реализации задач Комиссия по жалобам и апелляциям наделяется следующими полномочиями:

- организует деятельность Комиссии по жалобам и апелляциям;
- принимает решение о времени и месте проведения заседания Комиссии по жалобам и апелляциям;
- утверждает повестку дня заседания Комиссии по жалобам и апелляциям;
- своевременно извещает участников Комиссии по жалобам и апелляциям о повестке, дате и месте проведения заседания Комиссии;
- обеспечивает проведение заседаний Комиссии по жалобам и апелляциям;
- лично ведет заседания Комиссии по жалобам и апелляциям;
- организовывает деятельность Комиссии по жалобам и апелляциям;
- определяет порядок рассмотрения вопросов на Комиссии по жалобам и апелляциям;
- выступает с отчетом о работе Комиссии по жалобам и апелляциям на заседании Комиссии;
- ведет протоколы заседаний Комиссии;
- направляет участникам Комиссии подписанные протоколы заседаний Комиссии по жалобам и апелляциям;
- ведет контроль исполнения пунктов протокола и докладывает членам Комиссии по жалобам и апелляциям о результатах.

5.2. Члены Комиссии по жалобам и апелляциям наделяются следующими полномочиями:

- направляют свои предложения и рекомендации руководителю Комиссии по жалобам и апелляциям;
- участвуют в заседаниях Комиссии по жалобам и апелляциям и в обсуждении вопросов повестки дня заседания Комиссии;
- разрабатывают и предлагают к рассмотрению на заседаниях Комиссии по жалобам и апелляциям информационные материалы;

Система добровольной сертификации продукции ⁴ и услуг «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА»	Издание 1 2022
Положение о Комиссии по жалобам и апелляциям	Лист: 4

- участвуют в голосовании по обсуждаемым вопросам;
- участвуют в подготовке и принятии решений Комиссии по жалобам и апелляциям по выносимым на заседании вопросам;
- член Комиссии может быть выведен из состава Комиссии по жалобам и апелляциям на основании собственного заявления, зафиксированного в Протоколе заседания Комиссии по жалобам и апелляциям;
- для участия в заседаниях Комиссии по жалобам и апелляциям помимо постоянных членов могут дополнительно приглашаться иные специалисты и эксперты без включения их в состав постоянных членов (без права голоса при голосовании).

6. Организационная деятельность Комиссии по жалобам и апелляциям.

6.1. Рабочим органом Комиссии по жалобам и апелляциям является заседание Комиссии по жалобам и апелляциям.

6.2. Заседание Комиссии по жалобам и апелляциям проводится по мере возникновения вопросов, требующих рассмотрения.

6.3. Повестка дня заседания и список вопросов, рассматриваемых на заседании Комиссии по жалобам и апелляциям, формируется и утверждается руководителем Комиссии по жалобам и апелляциям.

6.4. На заседании Комиссии по жалобам и апелляциям рассматриваются обращения, поступившие в ФБУ «Тест-С.-Петербург» или уполномоченную на право проведения работ в СДС «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА» организацию по обращениям потребителей в отношении держателей сертификатов соответствия, выданных в СДС «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА».

6.5. Подготовка и проведение заседаний Комиссии по жалобам и апелляциям осуществляет руководитель Комиссии по жалобам и апелляциям.

6.6. Заседание считается действительным, если на нем присутствует более половины состава Комиссии по жалобам и апелляциям.

6.7. Решения на заседании Комиссии по жалобам и апелляциям принимаются большинством голосов. В случае равенства голосов решающим является голос руководителя Комиссии по жалобам и апелляциям.

6.8. Решения, принятые Комиссией по жалобам и апелляциям, оформляются и направляются по назначению.

Система добровольной сертификации продукции и услуг ⁵ «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА»	Издание 1 2022
Положение о Комиссии по жалобам и апелляциям	Лист: 5

6.9. Срок хранения протоколов заседаний Комиссии по жалобам и апелляциям составляет 3 года.

7. Заключительные положения.

7.1. Данное Положение вступает в силу с момента его подписания.

7.2. Прекращение деятельности Комиссии по жалобам и апелляциям происходит по решению генерального директора ФБУ «Тест-С.-Петербург».

Система добровольной сертификации продукции и услуг «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА»	Издание 1 2022
Положение о Комиссии по жалобам и апелляциям	Лист: 6

Приложение №1

СОСТАВ
Комиссии по жалобам и апелляциям
системы добровольной сертификации продукции и услуг
«ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА»

№ п/п	ФИО	Должность	Статус
1.	Гривцова Ольга Петровна	Руководитель Центрального органа СДС «ПЕТЕРБУРГСКИЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА», начальник отдела сертификации продукции ФБУ «Тест-С.-Петербург»	Руководитель Комиссии по жалобам и апелляциям
2.	Павлов Руслан Викторович	Заместитель генерального директора ФБУ «Тест-С.-Петербург»	Член Комиссии по жалобам и апелляциям
3.	Казakov Александр Анатольевич	Начальник испытательной лаборатории ФБУ «Тест-С.-Петербург», уникальный номер записи об аккредитации RA.RU.21AG86	Член Комиссии по жалобам и апелляциям
4.	Вайда Мария Сергеевна	Ведущий инженер отдела сертификации продукции ФБУ «Тест-С.-Петербург»	Член Комиссии по жалобам и апелляциям
5.	Полиектова Екатерина Леонидовна	Начальник отдела контроля качества, экспертизы, испытаний и подтверждения соответствия продукции, сырья и материалов	Член Комиссии по жалобам и апелляциям