**1. Рассмотрение апелляций**

**1.1 Процедура и форма подачи апелляций:**

1. При несогласии с решением органом валидации и верификации парниковых газов, заявитель направляет в письменном виде жалобу или апелляцию в произвольной форме на имя директора ТОО «ДИК Ойл».

2.Офис-менеджер регистрирует апелляцию в журнале «Регистрация входящей корреспонденции» и присваивает входящий номер. Также офис-менеджер регистрирует апелляцию в журнале «Регистрации рекламаций» и переносит в него присвоенный входящий номер.

3. Кроме апелляции, заявитель может приложить:

1) переписку по спорному вопросу между заявителем и ОВ, если таковая велась;

2) другие документы (сведения) по требованию Комиссии.

4. Не подлежит рассмотрению апелляции заявителей, поданных анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, а также не изложена суть вопроса, если условия, послужившие основанием для составления без рассмотрения, в последующем были устранены, Комиссия обязана рассматривать указанное обращение.

**1.2 Порядок рассмотрения апелляций:**

1. При получении апелляции Комиссия должна подтвердить и предоставить заявителю отчеты о ходе рассмотрения и результатах рассмотрения, если рассмотрение было без его участия.

2. Решение Комиссии доводится до заявителя, принимается (или пересматривается) и одобряется руководителем ОВ.

3. Апелляция направляется в ОВ не позднее 30 календарных днейсо дня получения извещения о принятом решении.

4. Подача жалобы и апелляции не приостанавливает решений, принятых Комиссией ОВ.

5. При рассмотрении апелляции Комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну.

6. При необходимости Комиссия проводит обсуждение вопросов с любой из сторон. В течение заседания комиссии секретарь ведет протокол, который подписывается всеми членами комиссии.  Решение по апелляциям принимается открытым голосованием.

7. О дате рассмотрения апелляции заинтересованные стороны уведомляются секретарем Комиссии заблаговременно (не позднее, чем за неделю) письменно в виде исходящего письма ОВ.

8. До начала рассмотрения апелляции секретарь Комиссии готовит информацию по апелляции, с которой знакомит членов Комиссии во время заседания. К информации прилагаются все документы, представленные заявителем согласно п.4.1настоящего процедуры.

9. Апелляции, согласно Закону Республики Казахстан от 12 января 2007 года №221III ЗРК«О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» рассматриваются Комиссией в сроки:

1) не требующие дополнительного изучения и проверки рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 15 календарных днейсо дня регистрации их поступления;

2) требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 30 календарных днейсо дня регистрации их поступления;

10. Контроль соблюдения срока рассмотрения апелляций возлагается на секретаря Комиссии.

1. **2. Рассмотрение жалоб**
2. **2.1 Процедура и форма подачи жалобы**
3. 1. При несогласии с действиями сотрудников ОВ, некачественном оказании услуг, коррупционных действиях, недоброжелательном отношении с заказчиками, отказе в консультации по вопросам валидации и верификации или других инцидентах заявитель направляет в письменном виде жалобу в произвольной форме на имя директора ТОО «ДИК Ойл».

2.Офис-менеджер регистрирует жалобы в журнале «Регистрация входящей корреспонденции» и присваивает входящий номер. Также офис-менеджер регистрирует апелляцию в журнале «Регистрации рекламаций» и переносит в него присвоенный входящий номер.

1. 3. Кроме жалобы, заявитель может приложить:
2. 1) переписку по спорному вопросу между заявителем и ОВ, если таковая велась;
3. 2) другие документы (сведения) по требованию Комиссии по жалобе.
4. 4. Не подлежит рассмотрению жалобы заявителей, поданных анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, а также не изложена суть вопроса, если условия, послужившие основанием для составления без рассмотрения, в последующем были устранены, Комиссия обязана рассматривать указанное обращение.

**2.2 Порядок рассмотрения жалоб:**

1. 1. Рассмотрение жалоб осуществляется комиссией, состав которой утверждается приказом директора ТОО «ДИК Ойл».
2. 2. Ответственным за соблюдение порядка рассмотрения рекламаций является директор ТОО «ДИК Ойл»
3. 3. При необходимости к заседаниям привлекаются независимые эксперты.
4. 4. Контроль соблюдения срока рассмотрения жалоб возлагается на секретаря Комиссии
5. 5. Решение по рекламации принимается в срок до 15 дней со дня её поступления в ОВ, а требующая дополнительного изучения и проверки - не позднее 1 месяца.
6. 6. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки, директор ТОО имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.
7. 7. В ОВ соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении рекламаций и представляющих коммерческую тайну.

**3. Оформление результатов рассмотрения жалоб и апелляций**

1. Ответы на апелляции должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном или русском языках, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

2. Сопроводительное письмо по решению апелляции регистрируется секретарем Комиссии в Журнале регистрации исходящих документов ОВ.

3. Если на принятое Комиссией решение в течение 30 календарных дней не поступило возражений ни от одной из сторон, то решение считается принятым.

4. В случае несогласия заявителя с решением Комиссии он имеет право обратиться в Комиссию по жалобам и апелляции уполномоченного органа - Комитета технического регулирования и метрологии МИР Республики Казахстан. Комиссия уполномоченного органа рассматривает и сообщает заявителю свое решение в сроки, установленные п.6.2.6. СТ РК 3.10-2007.

5. По результатам рассмотрения жалоб и апелляций Комиссия вправе предложить уполномоченному органу - Комитету технического регулирования и метрологии МИР РК свои мотивированные предложения по совершенствованию нормативных документов Государственной системы технического регулирования Республики Казахстан, а также нормативных правовых актов по рассматриваемым вопросам.

6. Решение, принятое Комиссией по жалобам и апелляции уполномоченного органа – Комитета технического регулирования и метрологии МИР РК, может быть обжаловано заявителем в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

7. Уполномоченный орган осуществляет гласность работы Комиссии по жалобам и апелляциям периодической публикацией ее результатов в своих информационных изданиях.

8. Ответы на рекламации должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном или русском языках, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

9. Сопроводительное письмо по решению апелляции регистрируется секретарем Комиссии в Журнале регистрации исходящих документов ОВ.