

**«Защита прав потребителей на основе контроля продукции
на стадиях обращения и при оказании услуг»**

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ
к проекту национального стандарта

**Рекомендации по работе с обращениями граждан для некоммерческих
потребительских организаций**

1. Проект стандарта разработан в соответствии с Программой национальной стандартизации на 2019-2020 г. Автономной некоммерческой организацией «Российский институт потребительских испытаний» в рамках ТК111
2. Шифр темы ПНС 1.0.111-1.007.19
3. Проект стандарта рассмотрен 28 апреля 2020 г. на заседании ТК 111.

Результаты экспертизы.

Проект стандарта разработан на надлежащем научно-техническом уровне, соответствует положениям и терминологии нормативных документов, в частности положениям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»; Федерального закона ФЗ-162 "О стандартизации".

Проект ГОСТ Р соответствует правилам, установленным в основополагающих национальных стандартах Российской Федерации:

- проект ГОСТ Р оформлен с соблюдением требований ГОСТ Р 1.5—2012;
- проект ГОСТ Р разработан с соблюдением правил разработки национальных стандартов, установленных в ГОСТ Р 1.2—2016.

Документы, относящиеся к объектам патентного или авторского права при разработке стандарта не использовались.

Проект стандарта разработан впервые.

Уведомления о разработке и о завершении публичного обсуждения были опубликованы установленным порядком на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru). Дата начала публичного обсуждения — 15.11.2019 г., дата завершения — 31.01.2020 г. Необходимый срок публичного обсуждения проекта национального стандарта соблюден.

Первая редакция проекта национального стандарта в установленном порядке была направлена для рассмотрения всем членам ТК 111, а также заинтересованным лицам. В процессе активного обсуждения первой редакции проекта стандарта были внесены уточнения в область применения стандарта, не меняющие сути и значения стандарта.

Разработчиком была составлена сводка отзывов, полученных в ходе публичного обсуждения, а сам проект стандарта был доработан в соответствии с полученными замечаниями и предложениями.

Окончательная редакция проекта со сводкой отзывов на первую редакцию в соответствии с ГОСТ Р 1.2–2016 (пункт 4.3.2) была направлена разработчиком в секретариат ТК 111 для проведения экспертизы.

Членами ТК 111 была проведена экспертиза проекта ГОСТ Р, в ходе которой также были внесены изменения в текст проекта стандарта. По результатам экспертизы секретариат ТК 111 провел электронное голосование по вопросу утверждения в качестве окончательной редакции доработанного проекта национального стандарта. Результаты голосования отражены в протоколе ТК 111 от 28.04.2020 г. («ЗА» — 2 голоса, «ПРОТИВ» — 0 голосов, «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» — 2 голоса).

С учетом результатов экспертизы проекта национального стандарта, а также в результате достижения консенсуса ТК 111 рекомендует проект ГОСТ Р «Рекомендации по работе с обращениями граждан для некоммерческих потребительских организаций» к утверждению.

Председатель ТК 111



И. В. Виноградова

Секретарь ТК 111



А. Ю. Ярмухаметова