

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций на деятельность органа по сертификации

Апелляция или жалоба на деятельность органа по сертификации (ОС) рассматривается в следующих случаях:

- отказ в сертификации продукции/услуг, приостановление или отмена действия сертификата соответствия;
- нарушение работником ОС регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах;
- любые вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между органом по сертификации и держателем сертификата;
- нарушение прав Заявителя или норм деловой этики.

Апелляция должна содержать обоснование причин возражений Заявителя в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

Апелляция/жалоба может быть составлена в организации Заявителя в свободной форме и направлена в ОС на его почтовый адрес, на электронный адрес os@soex.ru, или вручена руководителю ОС лично под роспись не позднее месяца со дня получения заявителем результатов услуг.

Поступающая апелляция/жалоба регистрируется в специальном журнале ОС с присвоением регистрационного номера.

Рассмотрение и принятие решений по апелляциям осуществляет Апелляционная комиссия. Председателем апелляционной комиссии назначается должностное лицо, на деятельность которого не распространяется содержание претензии.

Рассмотрение и принятие решений по жалобе осуществляет руководитель ОС с привлечением компетентных специалистов.

Решение по апелляции/жалобе может содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции/жалобы - срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции/жалобы - причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ (при необходимости, перечень и выписки из документов, подтверждающих обоснованность решения);

Сроки рассмотрения апелляции/жалобы, включая ответ заявителю, составляют не более 10 дней со дня подачи.

Руководитель АНО «СОЮЗЭКСПЕРТИЗА» ТПП РФ несет ответственность за правомерность принятия решения по результатам рассмотрения апелляции/жалобы.

Заявитель информируется о принятом решении сотрудником ОС по телефону и официальным путём - лично под расписку или направлением документов по почте.

Если решение не удовлетворяет заявителя, он должен письменно сообщить об этом. Руководитель ОС запрашивает дополнительные сведения по рассматриваемому вопросу и, при наличии оснований, претензия рассматривается повторно.

В случае неудовлетворенности повторно принятым решением Заявитель вправе обратиться в суд в соответствии с действующим законодательством РФ.