

Правила рассмотрения жалоб на решения, принятые органом по сертификации, порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

Настоящие правила определяют порядок урегулирования спорных вопросов по деятельности ОС между предприятиями, организациями, предпринимателями, гражданами - Заявителями, потребителями и ОС.

Правила применяются при наличии претензий в сфере полномочий ОС, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Порядок рассмотрения жалоб

При возникновении спорных вопросов в случае несогласия Заявителя с результатами сертификации, испытаний или инспекционного контроля, Заявитель имеет право направить в ОС жалобу, претензию, апелляцию (далее - жалобу).

Жалоба подается в письменной форме и подписывается Заявителем. Жалоба может направляться по почте или вручается лично.

Жалоба регистрируется ответственным сотрудником в журнале регистрации жалоб и направляется на рассмотрение Руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку жалобы к рассмотрению.

Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных и/или корректирующих мероприятий (при необходимости) и составу заседания комиссии (если Руководителем ОС принимается решение о рассмотрении жалобы на заседании комиссии).

Руководитель ОС рассматривает жалобу и выносит решение. Если принимается решение о рассмотрении жалобы на заседании комиссии - Руководитель ОС определяет дату и состав комиссии.

Рассмотрение жалобы на заседании комиссии может проходить как в присутствии Заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении Заявителя на заседание комиссии, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения жалобы.

Рассмотрение жалобы как Руководителем ОС с привлечением специалистов ОС, так и на заседании комиссии оформляется протоколом.

В ходе рассмотрения жалобы может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

Окончательное решение по жалобе принимает Руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения жалобы.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы - срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы - причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

Решение по жалобе направляется Заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Срок рассмотрения жалобы - в течении 10 рабочих дней со дня их поступления.

ОС после рассмотрения жалобы при необходимости или по просьбе Заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные ОС копии, а также 2-й экземпляр решения.

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом Заявителя.