

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила устанавливают основные требования и процедуру рассмотрения жалоб, претензий и апелляций Заявителя на решения Органа по сертификации.
- 1.2. Орган по сертификации беспристрастно и оперативно рассматривает жалобы (претензии, апелляции) Заявителя и принимает мотивированное решение.
- 1.3. Заявитель информируется о порядке рассмотрения жалоб (претензий, апелляций) до принятия заявки на подтверждение соответствия (или одновременно с принятием заявки).

2. Правила рассмотрения жалоб, претензий и апелляций

- 2.1. В случае несогласия с результатами сертификации, проведенных испытаний или инспекционного контроля, а также при возникновении претензий к действиям сотрудников Органа по сертификации, Заявитель имеет право обратиться к руководителю Органа по сертификации с жалобой, претензией или апелляцией в течение одного месяца с момента получения соответствующего документа от Органа по сертификации или проведения соответствующих работ (при жалобе на действия сотрудника Органа по сертификации).

Жалобы (претензии, апелляции) принимаются для рассмотрения в письменном виде. В исключительных случаях возможно рассмотрение устных жалоб и претензий.

К жалобам (претензиям, апелляциям) Заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

- 2.2. Жалобы (претензии, апелляции) по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными правовыми и нормативными актами Российской Федерации или организационно-методическими документами аккредитующего органа, Орган по сертификации не рассматривает.
- 2.3. Жалобы (претензии, апелляции) рассматриваются Апелляционной комиссией.

Состав Апелляционной комиссии, а также дата рассмотрения жалобы (претензии, апелляции) утверждаются руководителем Органа по сертификации.

Результаты рассмотрения жалобы (претензии, апелляции), а также предпринятые действия оформляются протоколами, которые хранятся в архиве Органа по сертификации.

- 2.4. Срок рассмотрения жалобы (претензии, апелляции) не должен превышать одного месяца с момента ее регистрации.
- 2.5. Окончательное решение по жалобе (претензии, апелляции) принимает руководитель Органа по сертификации с учетом результатов рассмотрения жалобы.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы (претензии, апелляции) – срок и способ ее удовлетворения;
 - при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы (претензии, апелляции) – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
 - при необходимости, перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.
- 2.6. Решение по жалобе (претензии, апелляции) направляется Заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих факсимильную отправку, или вручается лично под расписку.

После рассмотрения жалобы (претензии, апелляции) при необходимости или по просьбе Заявителя Орган по сертификации возвращает ему подлинники представленных документов; в ОС остаются заверенные копии, а также второй экземпляр решения.
 - 2.7. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым Руководителем Органа по сертификации, он вправе подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке или обратиться в суд.
 - 2.8. Решение Федеральной службы по аккредитации по жалобам Заявителей является обязательным для выполнения Органом по сертификации, но может быть обжаловано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.9. Решения по жалобам (претензиям, апелляциям), а также связанные с ними документы и материалы хранятся в архиве Органа по сертификации в течение один год.