

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция устанавливает основные требования и процедуру рассмотрения жалоб, претензий и апелляций заявителя по вопросам проведения работ по подтверждению соответствия продукции, в том числе требованиям Техническим регламентам, а также на действия сотрудников органа по сертификации.

1.2. Орган по сертификации беспристрастно и оперативно рассматривает жалобы, претензии и апелляции заявителя и принимает мотивированное решение.

1.3. Заявитель информируется о порядке рассмотрения жалоб, претензий и апелляций.

2. Поступление жалоб, претензий и апелляций

2.1 Жалобы, претензии и апелляция принимаются для рассмотрения в письменном виде. В исключительных случаях, возможно рассмотрение устных жалоб и претензий.

К жалобам, претензиям и апелляции заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

2.1. Регистрация и рассмотрение жалоб, претензий и апелляций происходит в следующей последовательности:

- регистрация жалобы (претензии, апелляции);
- ознакомление руководства ОС ФБУ «Магаданский ЦСМ» с рекламацией;
- назначение эксперта, не причастного к жалобе, и срока ее рассмотрения;
- рассмотрение жалобы назначенным лицом;
- анализ и принятие решения об удовлетворении или неудовлетворении жалобы;
- документальное оформление решения;
- информирование о принятом решении заявителя.

2.2. В случае если заявитель не согласен с принятым решением, он вправе направить апелляцию в Экспертный совет.

2. Правила рассмотрения апелляций.

2.1. Заявитель, несогласный с принятыми решениями и/или при наличии претензий к действиям сотрудников ОС, имеет право обратиться к руководителю ОС с жалобой, претензией или апелляцией в течение месяца по получению соответствующего документа от ОС или проведения соответствующих работ (при формировании жалобы на действие сотрудников ОС).

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

К жалобам, претензиям и апелляции заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

2.2. Жалобы, претензии и апелляции по вопросам, связанных процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, Орган по сертификации не рассматривает.

2.3. Жалобы, претензии и апелляции рассматривается Экспертным советом в течение 14 дней с момента их поступления. О принятом решении извещается заявитель в письменном виде.

2.4. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым Экспертным советом, то он может подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке или обратиться в суд.

2.5. Решение Росаккредитации по жалобам заявителей является обязательным для выполнения ОС, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Российской Федерации порядке.