

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

Эффективное удовлетворение жалоб и апелляций является важным средством защиты Органа по сертификации, потребителей услуг Органа по сертификации (заявителей) и других пользователей результатов работ по подтверждению соответствия от ошибок, упущений или необоснованного поведения.

В случае возникновения претензий к качеству работ Органа по сертификации либо несогласия с условиями, процедурой или результатами рассмотрения заявки на сертификацию продукции, испытаний или инспекционного контроля заявитель имеет право подать апелляцию, жалобу по спорным вопросам.

Жалоба или апелляция подается в Орган по сертификации в произвольной форме в письменном виде на имя Руководителя Органа по сертификации непосредственно, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, электронной почте с ЭЦП, не позднее чем через 30 календарных дней после решения Органа по сертификации, с которым заявитель не согласен. В жалобе или апелляции должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением Органа по сертификации, указаны документы, обосновывающие жалобу или апелляцию. Орган по сертификации подтверждает Заявителю получение официальной жалобы или апелляции по почте, или электронной почте с ЭЦП в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения жалобы.

Руководитель Органа по сертификации рассматривает жалобу, апелляцию на предмет отношения ее к деятельности Органа по сертификации, за которую он несет ответственность. Если апелляция или жалоба имеет отношение к деятельности Органа по сертификации, то Руководитель Органа по сертификации принимает ее к рассмотрению, формирует состав Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб (далее – Комиссия) и определяет лицо, ответственное за подготовку жалобы к рассмотрению, сбор и проверку информации, необходимой для принятия объективного решения. Также устанавливает срок рассмотрения апелляции или жалобы, который не должен превышать 10-ти рабочих дней.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяет Заявитель (заказчик), в зависимости от существа спорной ситуации. Комиссия может потребовать от Заявителя (заказчика) представление дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Председатель Комиссии осуществляет:

- проведение работы Комиссии, в т.ч. предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией, установление срока решения спорных вопросов (но не более 10-ти рабочих дней со дня получения апелляции, жалобы) и сообщение его Заявителю (заказчику);
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляций на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей (в случае, если стороны не могут присутствовать, заседание может быть проведено без их присутствия).

При необходимости Комиссия определяет состав и направляет к заявителю рабочую комиссию для перепроверки всех обстоятельств, обусловивших принятие оспариваемого решения Органа по сертификации. В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения Органа по сертификации.

Орган по сертификации официально извещает лицо, подающее жалобу или апелляцию, о результате и окончании процесса ее рассмотрения.

Решение Комиссии по данной апелляции или жалобе в письменном виде передается заинтересованным сторонам, высылаются Заявителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, или электронной почте с ЭЦП в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения.

Если на решение Комиссии в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражение от предъявившего претензию, то оно считается принятым.

Если заявитель не удовлетворен решением Комиссии, принятым в Органе по сертификации, то он может направить материалы в Комиссию по апелляциям Федеральную службу по аккредитации, а также в суд в соответствии с действующим законодательством.