

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

В случае возникновения спорных вопросов и претензий к качеству работы Органа по сертификации, заинтересованная сторона может обратиться в ОС с жалобой.

Наличие жалоб и претензий к деятельности Органа по сертификации является основанием для проведения внутренних проверок, разработке каких-либо управленческих воздействий в соответствии с пунктами, изложенными выше в настоящем документе.

Порядок рассмотрения жалоб и претензий:

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 прилагает (по возможности) документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

Поступившие жалобы претензии и апелляции регистрируются в соответствующем журнале.

Жалобы, претензии и апелляции по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в нормативных правовых актах и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, Орган сертификации не рассматривает (о чем информирует заявителя).

Жалобы, претензии и апелляции рассматривается комиссией, сформированной Руководителем Органа по сертификации, в срок не более 14 дней с момента их поступления. В течение этого же времени Руководителем ОС принимается решение. О принятом решении извещается заявитель в письменном виде.

Заявитель, несогласный с принятыми решениями по его заявлению, имеет право в течение месяца по получению соответствующего документа от Органа по сертификации или проведения соответствующих работ, обратиться к руководителю ОС с жалобой, претензией или апелляцией.

Если заявитель не удовлетворен решением принятым Руководителем Органа по сертификации, то он имеет право подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке или обратиться в суд.

Решение Федеральной службы по аккредитации по жалобам заявителей является обязательным для выполнения Органом по сертификации, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Российской Федерации порядке.