

Правила рассмотрения жалоб (апелляций) на решения органа по сертификации

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 – апелляцию).

Апелляция подается в письменной форме и подписывается заявителем. Апелляция может направляться по почте или вручается лично.

Апелляция регистрируется в ОС и направляется на рассмотрение руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку апелляции к рассмотрению.

При рассмотрении жалоб (апелляций) решение об удовлетворении жалобы (апелляции) должно приниматься лицами, которые не участвовали в оспариваемой процедуре подтверждения соответствия, ранее оказывали консалтинговые услуги или работали у заявителя.

Примерный перечень вопросов для апелляций:

- Апелляции на некачественное выполнение работ сотрудниками ОС
- Апелляции на отказ в выдаче сертификата.
- Апелляции на несоответствие сертифицированной продукции или услуги выданному ОС сертификату.

К процедуре рассмотрения апелляций и жалоб в случае необходимости привлекается Совет по обеспечению беспристрастности ФБУ «Мордовский ЦСМ». Рассмотрение апелляции на заседании Совета может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание Совета, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения апелляции.

По результатам оформляется протокол.

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

Окончательное решение по апелляции принимает руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения апелляции.

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

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

Срок рассмотрения апелляции – не более 1 месяца со дня регистрации апелляции в ОС.

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

Спорные вопросы по расчету стоимости работ по сертификации продукции между заявителем и решаются в порядке, установленном законодательными актами Российской Федерации.

В случае установления нарушений условий подтверждения соответствия или инспекционного контроля, а также обнаружения неточностей, ошибок в оформлении документов по сертификации продукции руководитель ОС принимает решение о мерах по устранению и недопущению в дальнейшем нарушений. Повторное переоформление документов в этих случаях осуществляется за счет ОС. Заявитель в течение трех рабочих дней извещается о результате и окончании процедуры рассмотрения жалобы (апелляции).

Если ОС подтверждает объективность принятых решений и возникшие разногласия между заявителем и ОС не могут быть решены без участия третьей стороны, то заявитель имеет право подать апелляцию в Федеральное агентство по аккредитации или в Росстандарт.

Все претензии, апелляции, жалобы, разногласия, поступающие от заявителей, а также изменения, касающиеся подтверждения соответствия, регистрируются ответственным лицом. Результаты их рассмотрения оформляются документально и доводятся до заинтересованных организаций. Принятые ОС по ним решения хранятся в определенной папке вместе с апелляциями, жалобами и разногласиями.

В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в орган по аккредитации в порядке, установленном органом по аккредитации, а далее – в суд в соответствии с действующим законодательством.