

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

При возникновении спорных вопросов в случае несогласия Заявителя с результатами подтверждения соответствия, 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, электронной почте, факсу или вручается лично.

При поступлении апелляции она подлежит регистрации во внутреннем порядке, после регистрации, она направляется на рассмотрение Руководителю ОС.

По результатам рассмотрения, руководитель ОС формирует апелляционную комиссию и определяет лицо, ответственное за подготовку апелляции к рассмотрению.

Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости). По завершению подготовки Руководитель ОС, при необходимости, своим распоряжением назначает дату ее рассмотрения. Ответственное лицо за подготовку апелляции к рассмотрению не менее чем за 3 дня до даты рассмотрения апелляции, уведомляет Заявителя и членов апелляционной комиссии о дате рассмотрения апелляции, при этом членов апелляционной комиссии информируют о необходимости соблюдения конфиденциальности.

Результаты рассмотрения апелляций, а также предпринятые мероприятия документально оформляются в виде акта.

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

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС «МНИТИ-СЕРТИФИКА» официально информирует об этом Заявителя.

Срок рассмотрения апелляции не превышает одного месяца с момента регистрации апелляции в ОС.

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

Решение по апелляции направляется Заявителю в письменном виде.

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