

Выдержки из документа:
ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ
НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ
П 02- 02-2021

1.1 Заявитель, при наличии претензий к действиям сотрудников Органа по сертификации,
1.2 имеет право обратиться к руководителю Органа по сертификации с жалобой в течение месяца по получению соответствующего документа от Органа по сертификации или проведения соответствующих работ (при формировании жалобы на действие сотрудников ОС).

1.3 Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, (форма представлена ниже). В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением Органа по сертификации, указаны документы и т.д.

1.4 Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

1.5 Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес Органа по сертификации в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения, вынесенного Органом по сертификации, с которым заявитель не согласен.

1.6 Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

1.7 Орган по сертификации может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

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

1.9 После поступление жалобы проводится ее рассмотрение в срок, не превышающий 30 рабочих дней с момента регистрации жалобы.

1.10 При рассмотрении жалобы обеспечивается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы.

1.11 Подателю жалобы сообщается информация о ходе рассмотрения жалобы.

1.12 Решение по жалобе высылает секретарь, на адрес заявителя в письменном виде, с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

1.13 При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию, согласно порядку рассмотрения апелляций, в Орган по сертификации или обратиться в вышестоящие инстанции.

Часть про апелляции:

1.14 . В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

1.15 Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по факсу, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

1.16 При получении апелляции в органе по сертификации создается комиссия. Комиссия должна быть организована в течение 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

1.1 Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.