

22.12.2015

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ И ЖАЛОБ И 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 «ВНИИС» жалобу или апелляцию.

Жалобы, апелляции и спорные вопросы, возникающие в результате деятельности ОС, подлежат рассмотрению Апелляционной комиссией, состав которой назначен распоряжением руководителя ОС. В состав комиссии включены квалифицированные специалисты ОАО «ВНИИС». В нее также могут быть включены другие специалисты, в том числе из сторонних организаций, не заинтересованные в результатах подтверждения соответствия.

Жалоба или апелляция подается в письменной форме и подписывается заявителем. Жалоба или апелляция может направляться по почте, электронной почте, факсу или вручаться лично.

Ответственный за реестр и архив ОС регистрирует жалобу или апелляцию, поступающие от заявителей и других сторон, и корректирующие действия, относящиеся к рассматриваемой жалобе или апелляции, в журнале, форма которого приведена в приложении Е инструкции И СМК 02.

После регистрации апелляция/жалоба направляется на рассмотрение первому заместителю руководителя ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку апелляции/жалобы к рассмотрению.

Подготовка апелляции/жалобы к рассмотрению включает в себя получение необходимой информации и разработку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу участников заседания Апелляционной комиссии (если постоянного состава, утвержденного распоряжением руководителя ОС, недостаточно для получения объективной оценки).

По завершению подготовки руководитель ОС своим распоряжением назначает дату рассмотрения апелляции/жалобы Апелляционной комиссией и состав комиссии (если постоянного состава, утвержденного распоряжением руководителя ОС, недостаточно для получения объективной оценки), с участием заместителя руководителя ОС по направлению и обязательным привлечением представителя заявителя. Представитель ОС, ответственный за подготовку жалобы к рассмотрению, уведомляет заявителя о дате рассмотрения не менее, чем за три дня до назначенной даты.

Все члены Апелляционной комиссии должны быть ознакомлены с требованием о необходимости соблюдения конфиденциальной информации (требование о соблюдении конфиденциальности должно быть доведено до сведения всех членов комиссии).

Результаты рассмотрения апелляции/жалобы, а также предпринятые действия документально оформляются в виде акта в произвольной форме.

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

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

Срок рассмотрения жалобы/апелляции не должен превышать одного месяца с момента ее регистрации в ОС.

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

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции/жалобы – срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при необходимости, перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Решение по апелляции/жалобе направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих факсимильную отправку, или вручается лично под расписку.

ОС «ВНИИС» после рассмотрения апелляции/жалобы при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные копии, а также второй экземпляр решения.

В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться в орган по аккредитации в установленном порядке, а далее – в суд в соответствии с действующим законодательством. Решения по жалобе хранятся в ОС «ВНИИС» один год.