

Правила рассмотрения апелляций и жалоб на решения органа по сертификации

Апеллянт может быть любая организация, заинтересованная в результатах сертификации, права которого по ее мнению нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого ОС в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия.

Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ООО не позднее чем через 30 календарных дней после решения органом по сертификации, с которым апеллянт не согласен.

После поступления апелляции обеспечивается:

- регистрация обращения, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

Комиссия по апелляциям должна рассмотреть апелляцию (жалобу, претензию) и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции.

Решение по апелляции оформляется в течение 15 рабочих дней.

Решение по апелляции высылается апеллянту в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апелланта, оно считается принятым.

При несогласии апелланта с решением принятым Комиссией, он может обратиться в вышестоящие инстанции.

Форма апелляции

Председателю Комиссии по апелляциям

ООО Центр сертификации «Уралстройсертификация»

1 Сведения о предъявителе апелляции:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2 Объект апелляции

- деятельность ОС

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть апелляции

Дата возникновения _____

Описание претензии _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов
