

Рассмотрение жалоб и апелляций в ОС Ф " "

При возникновении спорных вопросов, в случае несогласия заявителя с результатами оценки соответствия или с решением инспекционного контроля об отказе в проведении сертификации продукции, заявитель имеет право не позднее 15 рабочих дней со дня означенных действий направить в ОС жалобу, претензию, апелляцию.

Апелляция /жалоба подаётся в письменной форме и подписывается заявителем; может быть направлена по почте, электронной почте или вручена лично.

Апелляция /жалоба должна содержать:

- сведения о заявителе, подавшем апелляцию или жалобу;
- наименование и адрес (для юридических лиц);
- фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес (для физических лиц);
- требования заявителя и основания, по которым он считает решение, принятое

органом по сертификации, неправильным.

При рассмотрении жалобы между ОС и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах в течение 30 календарных дней.

При несогласии с принятым решением заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС согласно порядку рассмотрения апелляций, обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

Решение по жалобе высылается не позднее трёх дней после подготовки сотрудником группы, отвечающим за делопроизводство, на адрес заявителя в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у делопроизводителя ОС.

Решение по жалобе считается принятым, если на него в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя.