

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации

Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ОС.

В случае возникновения претензий к качеству работ ОС либо несогласия с условиями, процедурой или результатами рассмотрения заявки на сертификацию продукции, испытаний или инспекционного контроля он имеет право подать апелляцию, жалобу по спорным вопросам.

Жалоба подается в Орган по сертификации в произвольной форме в письменном виде на имя руководителя Органа по сертификации по почте и/или по факсу, электронной почте не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым заявитель не согласен. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы, обосновывающие жалобу.

Работы по приему, учету, анализу апелляций, жалоб и подготовке решений по ним выполняют руководитель ОС и его заместитель. В необходимых случаях к анализу привлекаются сотрудники ОС, специалисты испытательных лабораторий, проводивших испытания, апеллирующие стороны, а также иных сторонних организаций, сотрудничающих с ОС.

ОС в лице Председателя Комиссии рассматривает поступившую жалобу и проводит анализ возникшей ситуации. Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем в зависимости от сложности спорной ситуации. ОС может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Срок рассмотрения апелляции, жалобы составляет не более 20 рабочих дней с момента получения апелляции, жалобы (кроме случаев, когда от заявителя потребуются предоставление дополнительных документов, в этом случае срок увеличивается на время, которое потребуется заявителю для сбора и предоставления документов).

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

Решение по апелляции, жалобе в письменном виде ОС высылает заявителю по почте, факсу или электронной почте в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения.

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

По обоснованным апелляциям, жалобам разрабатываются и проводятся корректирующие мероприятия по совершенствованию процедур обеспечения качества работ в ОС, а по тем из них, которые признаны результативными, вносятся изменения в настоящее Руководство. В ряде случаев некорректно выполненные этапы работ проводятся повторно без взимания с заявителя дополнительной оплаты.

Если заявитель не удовлетворен решением Комиссии по апелляциям, принятым в ОС, то он может направить материалы в Федеральную службу по аккредитации, а также в суд в соответствии с действующим законодательством.

В ОС ведется «Журнал регистрации апелляций и жалоб» к Органу по сертификации «Безопасность аттракционов» Общества с ограниченной ответственностью «Центр испытания, экспертизы и сертификации «Безопасность» со стороны заявителей, потребителей, территориальных органов Федеральной службы по аккредитации.

Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель Органа по сертификации продукции.