

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации «Ростест-Москва»

Апелляции, жалобы и разногласия (далее – Апелляция), поступающие от заявителей и других сторон возможны в случае:

- нарушения установленного порядка проведения работ;
- несоблюдения экспертами по сертификации требований, предъявляемых к экспертам;
- неисполнения работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов;
- и другие.

Рассмотрение апелляций против принятых ОС «Ростест-Москва» решений осуществляет Апелляционный Совет.

Процедура рассмотрения апелляций и принятия по ним решений осуществляется в соответствии с порядком, установленном в Положении об Апелляционном Совете.

Совет выполняет следующие функции:

- регистрацию поступающих апелляций;
- рассмотрение апелляций и принятие по ним решений;
- доведение решений до заинтересованных сторон;
- ведение документации по всем вопросам своей деятельности;
- подготовку отчетов для руководства Регионального органа.

К компетенции Совета относится рассмотрение апелляций на решения, принятые в процессе сертификации и инспекционного контроля органами по сертификации Регионального органа.

Совет рассматривает апелляции, поданные в письменном виде и содержащие:

- сведения о заявителе, подавшем апелляцию;
- 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, не правильным.

Апелляция подписывается заявителем (для юридических лиц руководителем или его представителем на основании надлежаще оформленной доверенности).

Рассмотрение проводится в присутствии заявителя или его представителя и представителя органа по сертификации, а также, при необходимости, других привлеченных лиц.

Дату и время проведения заседания Совета устанавливает председатель.

Члены, представители сторон, апелляции которых будут рассматриваться на заседании, а также лица, привлекаемые по инициативе Совета, уведомляются о месте, дате и времени заседания Совета заранее.

Заседание Совета считается правомочным, если в нем принимают участие не менее 1/2 его членов.

Порядок рассмотрения и принятия решения по апелляциям в общем случае предусматривает:

- регистрацию апелляции и ознакомление заявителя с процедурой её рассмотрения;

- назначение члена Совета для подготовки к рассмотрению апелляции;
- привлечение, при необходимости, специалистов Регионального органа, компетентных в рассматриваемом вопросе и не заинтересованных в результатах его рассмотрения;
- уведомление заинтересованных сторон о сроке рассмотрения апелляции на заседании Совета;
- рассмотрение апелляции на заседании Совета с участием заинтересованных сторон и принятие решения.

Для разъяснения возникающих при рассмотрении апелляции вопросов, требующих специальных знаний, Совет вправе привлечь специалистов других организаций, компетентных в рассматриваемом вопросе с целью проведения оплачиваемой экспертизы.

Решение о необходимости проведения оплачиваемой экспертизы принимается Советом по согласованию с заявителем, что отражается в соответствующем соглашении.

Заключение по результатам проведенной экспертизы представляется в письменном виде и должно содержать обоснованные ответы на поставленные Советом вопросы.

Экспертное заключение оценивается Советом в совокупности со всеми другими доказательствами по рассматриваемой апелляции.

Совет рассматривает апелляции, оформляет решение, направляет его заинтересованным лицам в срок до одного месяца со дня поступления апелляции.

В тех случаях, когда для разрешения апелляции необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения апелляции могут быть, в порядке исключения, продлены председателем Совета, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему апелляцию.

Решения принимаются простым большинством голосов членов Совета.

В случае отрицательного решения по апелляции расходы по оплачиваемой экспертизе (при её проведении) несёт сторона, подавшая апелляцию, в других случаях - орган по сертификации.

Решение Совета может быть обжаловано в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При поступлении в ОС «Ростест-Москва» претензий, касающихся соответствия сертифицированного объекта, ОС «Ростест-Москва» проводятся расследования по фактам несоответствия, при необходимости с выездом к заявителю для проведения внепланового инспекционного контроля. Результаты контроля доводятся до всех заинтересованных лиц.

ОС «Ростест-Москва» информирует заявителя о необходимости:

- регистрации всех доводимых до его сведения претензий, относящихся к соответствию объекта требованиям нормативных документов;
- принятия соответствующих мер в отношении таких претензий;
- документального оформления предпринятых действий.

Жалобы и претензии по поводу проведения работ по подтверждению соответствия подаются в Апелляционный Совет ОС «Ростест-Москва» в рабочие дни с 8:30 по 17:30 (пятница с 8:30 по 16:15) по телефону (495) 668-27-03 или по электронной почте info@rostest.ru с пометкой «В апелляционный совет».