

Процедура рассмотрения апелляций, жалоб, претензий в ОС «Огнестойкость».

Настоящая процедура устанавливает основные требования к рассмотрению жалоб, претензий и апелляций заявителя на действия сотрудников ОС, а также по вопросам проведения работ по подтверждению соответствия продукции.

ОС беспристрастно и оперативно рассматривает жалобы, претензии и апелляции заявителя и принимает мотивированное решение.

Заявитель информируется о порядке рассмотрения жалоб, претензий и апелляций до принятия заявки на подтверждение соответствия продукции (или одновременно с принятием заявки).

Жалобы, претензии и апелляции по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, ОС не рассматривает.

Для рассмотрения, жалоб, претензий и спорных вопросов, возникающих у заказчиков по каждой конкретной жалобе, апелляции, претензии создается Комиссия по апелляциям. Комиссия состоит из руководителя ОС, заместителя руководителя ОС и эксперта, не принимавших участия в работе по данной заявке.

Численность Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций определяется распоряжением руководителя ОС и составляет не менее 3 человек.

Для организации работ комиссии руководителем ОС назначается секретарь. В его обязанности входит регистрация апелляций, жалоб, подготовка заседаний, рассылка принятых решений.

Апелляция рассматривается в течение 10 дней со дня поступления. В случае необходимости на заседание комиссии могут приглашаться представители сторон по рассматриваемому вопросу.

Повестка дня и документы, необходимые для принятия решения должны быть получены членами комиссии по апелляциям не позднее трех дней до начала заседания.

Каждый участник заседания регистрируется в журнале протоколов заседания комиссии, представители сторонних организаций подписывают обязательство о соблюдении конфиденциальности.

Комиссия по апелляциям принимает решения простым большинством голосов присутствующих. При равенстве голосов вопрос решается в зависимости от голосования председателя комиссии. По результатам рассмотрения апелляции, жалобы составляется протокол, который подписывается всеми участниками и утверждается генеральным директором.

После официального рассмотрения апелляции или жалобы комиссия извещает стороны о принятом решении, которое в письменном виде передается заинтересованным сторонам в 5-дневный срок.

При несогласии с решением апелляционной комиссии заявитель вправе обжаловать ее решение в Федеральной службе по аккредитации.

Финансовые расходы, связанные с рассмотрением апелляций, несет ОС.