

АПЕЛЛЯЦИИ И ЖАЛОБЫ

Данный документ не может быть воспроизведен, распространен или заменен другой формой без предварительного согласия ОС ОМ

1. АПЕЛЛЯЦИИ И ЖАЛОБЫ

1.1 Апелляции

Причинами появления апелляций могут быть:

- несогласие с решением об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- несогласие с приостановлением или аннулированием действия сертификата соответствия;
- несогласие с результатами периодического или внепланового инспекционного контроля;
- выявленные несоответствия продукции, прошедшей процедуру подтверждения соответствия;
- какие-либо другие действия органа по сертификации.

Орган по сертификации систем менеджмента (далее ОС СМ) принимает к рассмотрению аргументированные апелляции только в письменном виде с указанием реквизитов организации.

ОС СМ регистрирует апелляцию и сообщает апеллянту номер, дату регистрации и срок ее рассмотрения.

Срок рассмотрения и ответа на апелляцию составляет 10 рабочих дней со дня ее поступления.

ОС СМ гарантирует, что подача, рассмотрение и решение по апелляциям не будет приводить к каким-либо дискриминационным действиям против апеллянта.

Для рассмотрения апелляции создается комиссия по апелляциям от 3 до 5 человек.

Апеллянту имеет право присутствовать на заседании и давать объяснения лично или же он может предоставить письменное заявление, содержащее мнение апеллянта по рассматриваемой проблеме.

Решение принимается прямым голосованием и простым большинством. Экземпляр решения по апелляции, заверенный печатью, направляется Апеллянту заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Если после рассмотрения апелляции комиссия по апелляциям отказывается удовлетворить претензии Апеллянта, последний имеет право, обратиться в национальный орган по аккредитации.

1.2. Жалобы

Поступающие жалобы могут быть получены от:

- Заявителя (жалобы на деятельность ОС СМ);
- от сертифицированной организации;
- национального органа по аккредитации.

ОС СМ принимает к рассмотрению аргументированные жалобы только в письменном виде с указанием реквизитов организации или ФИО и почтового адреса отправителя.

ОС СМ регистрирует жалобу днем поступления и сообщает лицу, подавшему жалобу, номер, дату регистрации и срок ее рассмотрения.

Срок рассмотрения и ответа на жалобу составляет 10 рабочих дней со дня ее поступления.

Процесс подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам не носит дискриминационного характера по отношению к подателю апелляции или жалобы в соответствии с Политикой ОС СМ ООО «ВЕРТЕСТ» в области не дискриминационного доступа к предоставляемым услугам. ОС СМ предлагает для всех равные возможности и не допускает дискриминации по признакам расовой или национальной принадлежности, цвета кожи, пола, вероисповедания мировоззрения, возраста, инвалидности, социальной принадлежности, политических взглядов, а также любых других проявлений дискриминации.