

## **Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации**

Заявитель, несогласный с отказом в проведении сертификации продукции, заявленной им для сертификации, отказе в выдаче сертификата соответствия или с другими действиями ОС, возникающими в процессе сертификации, имеет право обратиться к руководителю ОС с жалобой или апелляцией в течение месяца с момента получения документа от ОС (решения ОС).

При получении жалобы или апелляции орган по сертификации подтверждает, относится ли эта жалоба к деятельности по оценке соответствия, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение.

Анализ и решение по жалобам не должны приводить к дискриминационным действиям.

Апелляции и жалобы принимаются только в письменном виде.

К апелляции или жалобе заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

Для рассмотрения апелляции или жалобы в течение 5 рабочих дней Советом ОС формируется апелляционная комиссия.

Представленная в ОС апелляция или жалоба рассматривается в течение 14 рабочих дней.

Апелляционная комиссия предварительно знакомится с документами.

Заинтересованная сторона и члены апелляционной комиссии уведомляются о времени рассмотрения апелляции. При рассмотрении апелляции стороны могут знакомиться с документами, задавать друг другу вопросы, делать заявления и отвечать на вопросы апелляционной комиссии.

Описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций предоставляется всем заинтересованным сторонам по запросу.

В случае несогласия заявителя с результатами испытаний эксперт по подтверждению соответствия конкретных видов продукции, проводит повторный отбор проб для испытаний продукции. Испытательная лаборатория проводит повторные испытания и (или) передает образцы для повторных испытаний в субподрядные аккредитованные испытательные лаборатории.

Решение по жалобе или апелляции принимается с учетом мнения всех членов апелляционной комиссии.

Орган по сертификации несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

Официальное уведомление о результатах рассмотрения жалоб и апелляций отправляется заявителю почтой в течение 3 рабочих дней с момента принятия решения апелляционной комиссией.

Ответы на жалобы и апелляции подлежат обязательной регистрации.

Регистрация ответов на жалобы осуществляется в соответствии с едиными правилами управления исходящей корреспонденцией в ФГБУ «Саратовская МВЛ». Сведения об официальном уведомлении, о результатах рассмотрения жалоб и апелляций, регистрируются секретарем ФГБУ «Саратовская МВЛ» в

журнале исходящей корреспонденции с указанием исходящего номера и даты документа.

Если заявитель не удовлетворен решением апелляционной комиссии ОС, он может подать апелляцию в апелляционную комиссию Федеральной службы по аккредитации (Росаккредитация).

Решение апелляционной комиссии Росаккредитации является окончательным и обжалованию не подлежит.