

1. Область применения.

Настоящий документ определяет порядок урегулирования спорных вопросов по деятельности ОС между предприятиями, организациями, предпринимателями, гражданами – заявителями, потребителями и ОС.

2. Положения.

Положения документа применяются при наличии претензий в сфере полномочий ОС, если иное установлено законодательством Российской Федерации.

3. Процедура.

1. При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами подтверждения соответствия, испытаний или инспекционного контроля, заявитель имеет право направить в ОС жалобу, претензию, апелляцию (далее – апелляцию).

2. Апелляция подается в письменной форме и подписывается заявителем. Апелляция может направляться по почте или вручается лично.

3. Апелляция регистрируется в ОС в журнале регистрации апелляций и направляется на рассмотрение руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку апелляции к рассмотрению.

4. Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания комиссии (если руководителем ОС принимается решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии).

5. Руководитель ОС рассматривает апелляцию (при необходимости - с привлечением специалистов ОС, выбор специалистов определяется предметом спора) и выносит решение. Если принимается решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии - руководитель ОС определяет дату и состав комиссии.

6. Рассмотрение апелляции на заседании комиссии может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание комиссии, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения апелляции.

7. Рассмотрение апелляции как руководителем ОС с привлечением специалистов ОС, так и на заседании комиссии оформляется протоколом.

8. В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

9. Окончательное решение по апелляции принимает руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения апелляции.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

10. Решение по апелляции направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

11. ОС после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные ОС копии, а также 2-й экземпляр решения.

12. Срок рассмотрения апелляции – не более 1 месяца со дня регистрации апелляции в ОС.
13. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя.
14. В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в аккредитуемый орган в установленном порядке.