

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБАМИ

1) Жалоба, поступившая в орган по сертификации, на продукцию, которая прошла процедуру подтверждения соответствия, регистрируется в Журнале регистрации жалоб и рассматривается на заседании Управляющего совета.

2) Жалоба рассматривается **не позднее** одного месяца после ее получения.

3) При рассмотрении и **принятии** решений по жалобе обеспечивается беспристрастность и объективность.

Заявитель имеет право быть выслушанным на заседании Управляющего совета. Управляющий совет рассматривает жалобы конфиденциально.

Орган по сертификации может провести повторную оценку организации при проведении внепланового инспекционного контроля. Информация о проведении внепланового инспекционного контроля доводится заранее в виде официального письма.

Управляющий совет может принять следующие решения:

- признать жалобу необоснованной;
- признать жалобу обоснованной.

В случае обоснованности жалобы Управляющий может:

- определить сроки выполнения организацией соответствующих коррекций и корректирующих действий;
- приостановить действие сертификата соответствия;
- отменить действие выданного сертификата соответствия.

Лицо, подавшее жалобу, письменно уведомляется об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении в течение 14 дней с момента поступления жалобы на деятельность органа по сертификации.

Жалобы на деятельность органа по сертификации

Если организация-заявитель желает опротестовать решение органа по сертификации по результатам анализа производства или инспекционного контроля, или на некомпетентность и неэтичное поведение персонала, выполняющего работы по сертификации, она подает письменную жалобу в орган по сертификации не позднее 1 месяца после получения отчета по результатам анализа производства или инспекционного контроля.

Жалоба регистрируется в Журнале учета жалоб и апелляций.

Заявитель письменно уведомляется о получении жалобы и состоянии работ по ее рассмотрению.

Жалоба на деятельность органа по сертификации рассматривается на Управляющем совете.

При рассмотрении и принятии решений по жалобе обеспечивается беспристрастность.

Заявитель имеет право быть выслушанным на заседании Управляющего совета.

Заявителя письменно уведомляют об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении в течение 14 дней с момента поступления жалобы на деятельность органа по сертификации.