

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации

1 Заявитель может обратиться с жалобой или апелляцией в орган по сертификации, в том числе в следующих случаях:

- отказ органа по сертификации от принятия к рассмотрению заявки;
- требования у заявителя документов, не предусмотренных техническими регламентами Таможенного союза, на соответствие которых проводится подтверждение соответствия продукции;
- принятие органом по сертификации необоснованного решения об отказе проведения работ по подтверждению соответствия продукции;
- необоснованный отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановка или отмена действия сертификатов соответствия, выданных органом по сертификации;
- нарушение правил и процедур оценки соответствия;
- невыполнение договорных обязательств со стороны органа по сертификации, в том числе, нарушение сроков выполнения работ по оценке соответствия;
- иные действия органа по сертификации, повлекшие нарушения прав и интересов Заявителя по вопросу подтверждения соответствия его продукции.

2 Жалобы или апелляции направляются на имя генерального директора ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России.

3 Жалоба или апелляция может быть направлена в орган по сертификации по почте, по электронной почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4 Жалоба или апелляция должна содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 2) сведения об обжалуемых решениях и действиях органа по сертификации либо его должностных лиц;
- 3) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием ОС, либо должностных лиц органа по сертификации.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5 Получение органом по сертификации жалобы или апелляции подтверждается у заявителя не позднее следующего рабочего дня с момента ее регистрации.

При этом заявителю сообщается факт получения жалобы, дата регистрации и регистрационный номер, сведения о сроках рассмотрения жалобы и принятия соответствующего решения.

6 Жалоба или апелляция, поступившая в орган по сертификации подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации.

7 По результатам рассмотрения жалобы или апелляции органом по сертификации принимается одно из следующих решений:

- а) удовлетворить жалобу или апелляцию (полностью или частично);
- б) отказать в удовлетворении жалобы или апелляции.

8 Орган по сертификации вправе оставить жалобу или апелляцию без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе или апелляции нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст жалобы или апелляции не поддается прочтению;
- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии (в чем выразилось, кем принято), о фамилии заявителя, почтовом адресе или адресе электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

9 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе или апелляции, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы или апелляции.

10 Ответ о результатах рассмотрения жалобы должен содержать следующую информацию:

- а) наименование органа по сертификации, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе или апелляции;
- д) принятое по жалобе или апелляции решение;
- е) в случае, если жалоба или апелляция признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе или апелляции решения.

11 Ответ о результатах рассмотрения жалобы может быть направлен почтой с уведомлением о вручении или по электронной почте (по желанию заявителя).

12 Решение по жалобе, принятое органом по сертификации может быть обжаловано в Федеральной службе по аккредитации.