

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации

1. Заявитель вправе обратиться с жалобой или апелляцией в орган по сертификации 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;
- принятия органом по сертификации необоснованного решения об отказе проведения работ по подтверждению соответствия продукции;
- необоснованного отказа в выдаче сертификата соответствия;
- приостановки или отмены действия сертификатов соответствия, выданных органом по сертификации;
- нарушения правил и процедур оценки соответствия;
- невыполнения 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 заявителем 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 должностных лиц органа по сертификации;

3) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием органа по сертификации 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 10 (десяти) рабочих дней со дня её регистрации.

7. По результатам рассмотрения жалобы, апелляции органом по сертификации принимается одно из решений:

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

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

- наличие в жалобе, апелляции нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст жалобы, 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, апелляции, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, апелляции.

10. Ответ о результатах рассмотрения жалобы, апелляции должен содержать следующую информацию:

а) наименование органа по сертификации, рассмотревшего жалобу, апелляцию, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе, апелляции;

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, апелляции;

д) принятное по жалобе, апелляции решение;

е) в случае, если жалоба, апелляция признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе, апелляции решения.

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

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