

Жалобы и апелляции

- 1) При возникновении спорных вопросов и разногласий, связанных с деятельностью органа по сертификации ООО «Квазиоптика», юридическое или физическое лицо имеет право направить в организацию жалобу или апелляцию.
- 2) Жалобы и апелляции принимаются только в письменной форме, на бумажном носителе, подписанные собственноручной подписью, либо в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.
- 3) Жалобы подаются в том случае, если юридическое или физическое лицо считает, что его права были нарушены в результате действия или бездействия ООО «Квазиоптика» и ее структурных подразделений.
- 4) Апелляция подается в том случае, если заявитель считает, что аккредитованным подразделением принято необоснованное решение о соответствии или несоответствии объекта подтверждения соответствия, и настаивает на пересмотре решения.
- 5) Все поступающие жалобы и апелляции, а также ответы на них регистрируются в соответствии с Правилами регистрации корреспонденции ООО «Квазиоптика».
- 6) Ответ на жалобу направляется в течение 10-ти рабочих дней лицу, подавшему жалобу. Ответ может быть направлен почтой по адресу, указанному в жалобе, или в виде электронного документа по электронной почте.
- 7) Поступающие апелляции рассматриваются Комиссией по апелляциям. Порядок рассмотрения апелляций, а также порядок направления ответов по итогам их рассмотрения установлен в документах системы менеджмента качества органа по сертификации продукции. Порядок работы комиссии по апелляциям установлен в Положении о Комиссии по апелляциям. Указанные документы могут быть направлены заявителям по запросу.
- 8) Комиссия созывается и принимает решение по апелляции в срок не превышающий 20 рабочих дней со дня регистрации апелляции.
- 9) Заявитель приглашается на заседание Комиссии по апелляциям, где он может аргументированно отстаивать свою точку зрения о необходимости пересмотра принятого решения.
- 10) В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения жалобы или апелляции он имеет право обратиться в вышестоящую организацию.

— — — — —