ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

НА РЕШЕНИЕ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

* 1. Заявитель, не согласный с отказом в проведении подтверждения соответствия продукции или другими действиями ОС, возникающими в процессе сертификации, обращается к руководству ОС с жалобой.
	2. Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке. Апелляция/жалоба должна содержать:
		1. сведения о заявителе, подавшем апелляцию или жалобу;
		2. наименование и адрес (для юридических лиц);
		3. фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес (для физических лиц);
		4. требования заявителя и основания, по которым он считает решение, принятое органом по сертификации, не правильным.
	3. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде. В день поступления жалоба или апелляция регистрируется в журнале входящей документации ФГБУ «Сахалинская МВЛ» с присвоением регистрационного номера. На документ или его конверт проставляется специальный штамп, с указанием порядкового регистрационного номера и даты поступления документа. Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте).
	4. Комиссия в составе директора ФГБУ «Сахалинская МВЛ», руководителя ОС и эксперта, не вовлеченного и не фигурирующего в жалобе, рассматривает и выносит решение по жалобе. Срок рассмотрения жалоб и апелляций и направления заявителю не более десяти рабочих дней после их получения и регистрации.
	5. Решение комиссии в официальной форме, после регистрации в журнале регистрации исходящей документации ФГБУ «Сахалинская МВЛ», направляется заявителю по средствам почтовой связи.
	6. Решение по жалобе должно содержать:
		1. при полном или частичном удовлетворении жалобы – срок и способ ее удовлетворения;
		2. при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
	7. Если заявитель не удовлетворен решением по апелляции, принятом в ОС, то он может подать жалобу в Росаккредитацию.

Общий телефон Росаккредитации: **+7 (495) 539-26-70**

Адрес электронной почты Росаккредитации: **info@fsa.gov.ru**

Почтовый адрес: 125039, г. Москва, Пресненская наб., д. 10, стр. 2,

Федеральная служба по аккредитации.