

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью в отношении оценки соответствия ОС ООО «ФаерЛаб» (далее – Орган по сертификации), заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой на имя руководителя Органа по сертификации. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, даны ссылки на документы и т.д.

Жалоба подаётся:

- по почте на адрес: **143985, РОССИЯ, Московская область, город Балашиха, улица Автозаводская (Железнодорожный мкр.), д. 50, корп.А, пом. № 16, №16а.**

- на электронный адрес: info@firelab.su

- нарочно по адресу места осуществления деятельности Органа по сертификации.

Орган по сертификации имеет право потребовать от заявителя жалобы представления дополнительных документов, необходимых для принятия объективного решения по спорным вопросам.

Жалобы по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации, государств-членов Таможенного союза или организационно-методических документах аккредитующего органа, Орган сертификации не рассматривает.

Общий срок рассмотрения жалобы с момента регистрации до направления ответа заявителю жалобы составляет 10 рабочих дней.

Заявителю жалобы сообщается информация о ходе рассмотрения жалобы и информация о принятых мерах, а также - о действиях по предотвращению поступления повторных аналогичных жалоб.

Жалоба рассматривается комиссией, сформированной Руководителем Органа по сертификации в течение 10 рабочих дней с даты регистрации жалобы. В течение этого же времени Руководителем Органа по сертификации принимается решение.

Один экземпляр Решения по жалобе направляется подателю жалобы после принятия решения Руководителем Органа по сертификации с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или под расписку. Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы: срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов подтверждающих обоснованность решения.

Если на решение по жалобе в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым (не обжалованным).

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ ОС ООО «ФаерЛаб»

Правила рассмотрения апелляций на решения ОС ООО «ФаерЛаб» (далее – Орган по сертификации), установлены в документированной процедуре «Порядок рассмотрения апелляций».

Под апелляцией следует понимать – обжалование организацией (заинтересованным лицом) решения, в отношении результата выполнения работ по оценке соответствия, связанных с основной деятельностью Органа по сертификации, с запросом о пересмотре решения принятого этим Органом по сертификации в отношении данного объекта.

Лицо, не согласное с решением, в отношении результата выполнения работ по оценке соответствия (далее – Апеллянт) вправе подать апелляцию в ООО «ФаерЛаб», в составе которого функционирует Орган по

сертификации на имя генерального директора ООО «ФаерЛаб», с запросом о пересмотре, принятого этим органом в отношении данного объекта.

Апелляцию можно подать:

- по почте на адрес: 143985, РОССИЯ, Московская область, город Балашиха, улица Автозаводская (Железнодорожный мкр.), д. 50, корп.А, пом. № 16, №16а.

- на электронный адрес: info@firelab.su

- нарочно по адресу места осуществления деятельности Органа по сертификации.

Все контактные данные, в том числе состав органов управления Органа по сертификации представлены в соответствующих разделах на данном сайте.

Апелляция подается в письменном виде, оформленная на бланке организации не позднее чем через 10 календарных дней после решения Органа по сертификации с которым апеллянт не согласен.

Апелляция оформляется по форме, представленной на данном сайте. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением Органа по сертификации, указаны документы и т.д.

На основании поступившей апелляции в течение 5 рабочих дней с момента регистрации апелляции формируется Комиссия по апелляциям.

Общий срок рассмотрения апелляции с момента регистрации и до направления решения апеллянту составляет 10 рабочих дней.

Комиссия по апелляциям может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

Решения по апелляции высылаются апеллянту в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.