

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций, установленный в ОСП ФГУП «ГосНИИАС»

ОСП ФГУП «ГосНИИАС» (далее – ОСП) для работы с жалобами и апелляциями устанавливает следующую процедуру:

- жалоба или апелляция должна быть направлена Руководителю ОСП по адресу ФГУП "ГосНИИАС";
- жалоба или апелляция регистрируется канцелярией ФГУП "ГосНИИАС" и передаётся Руководителю ОСП;
- Руководитель ОСП совместно с заместителем руководителя ОСП проводят анализ жалобы или апелляции на предмет того, относятся ли они к деятельности по сертификации, за которую данный орган несет ответственность, а также имеют ли они отношение к ОСП или к сертифицированному Заявителю;
- по результатам анализа жалоба или апелляция, если они будут признаны обоснованными, передаются на рассмотрение в Апелляционный комитет ОСП и, если они относятся к сертифицированному Заявителю, в течение пяти рабочих дней пересылаются Заявителю;
- Апелляционный комитет в течение 15 дней рассматривает жалобу (апелляцию) в соответствии с НИИАС РД 05.01 "Положение об Апелляционном комитете" и представляет Руководителю ОСП решение по жалобе и предложения по разрешению конфликтной ситуации;
- если жалоба пересылалась Заявителю, то ОСП в течение 30 дней должен получить от него обоснованный ответ по существу жалобы или апелляции;
- на основании решения Апелляционного комитета ОСП и ответа Заявителя ОСП формирует в течение 5 дней решение по жалобе и принимает корректирующие меры по предупреждению подобных жалоб;
- по окончании рассмотрения жалобы ОСП официально доводит до предъявителя жалобы принятое по ней решение. Ответственность за представление предъявителю жалобы информации о ходе её рассмотрения и принятое решение возлагается на заместителя руководителя ОСП.

ОСП после принятия решения по жалобе или апелляции совместно с Заявителем и Предъявителем жалобы определяет, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение. Информация, которая должна быть раскрыта, должна быть документально зарегистрирована в протоколе или ином документе, подписанном руководителями заинтересованных организаций. При этом должны учитываться требования конфиденциальности в отношении заинтересованных организаций.