

Общество с ограниченной ответственностью «ПОЛИТЕК Групп»

ул. Никитская, 15, г. Владимир, Владимирская обл., 600000, Российская Федерация
телефон: +7 (4922) 40-03-01, e-mail: expert@polytech-group.com
ИНН 3327118905, КПП 332701001
ОГРН 1133327005888, ОКПО 21077584

ПРАВИЛА рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации продукции

по состоянию на период: 20.02.2024

В случае несогласия с решением органа по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «ПОЛИТЕК Групп» (ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп»), уникальный номер записи об аккредитации RA RU.11MЭ72, заявитель может направить на имя руководителя (уполномоченного лица) ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп» жалобу (претензию) или (апелляцию) не позднее, чем через месяц после решения ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп», с которым заявитель не согласен.

Жалоба (претензия) – это выражение неудовлетворенности деятельностью ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп» со стороны заявителя с ожиданием ответа.

Апелляция – это запрос представителя (заявителя) объекта (продукции) оценки (подтверждения) соответствия в ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп» о пересмотре решения, принятого ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп» в отношении данного объекта.

Жалоба (претензия) или апелляция принимаются в письменном виде в форме заявления, в котором должны быть указаны причины несогласия с решением ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп», даны обоснования, указаны ссылки на документы и т.д.

При получении жалоба (претензия) или апелляция она проверяется на предмет того, имеет ли она отношение к деятельности ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп», за которую он несёт ответственность, и, если имеет, ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп» принимает её к рассмотрению и уведомляет заявителя о получении официальной жалобы (претензии) или апелляции.

Принятая жалоба (претензия) или апелляция в обязательном порядке регистрируется в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» и передается на рассмотрение руководителю (уполномоченному лицу) ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп» в течение одного рабочего дня.

По результатам рассмотрения заявления руководителем (уполномоченным лицом) ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп» издается распоряжение о формировании комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) или апелляции, в которую назначаются независимые специалисты ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп», имеющие соответствующие знания и навыки, и не принимавшие ранее участие в выполнении работ, и не причастные к действиям, приведшим к жалобе (претензии) или апелляции, а также о сроках рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции. При необходимости могут привлекаться сотрудники из других заинтересованных организаций.

При рассмотрении членами комиссии документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности полученных сведений и сохранность документов заявителя и ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп». По предложению заявителя комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении документов.

Членам комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) или апелляции в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента их ознакомления с распоряжением должна быть предоставлена вся необходимая для рассмотрения данного вопроса документация для выявления причин жалобы (претензии) или апелляции и способов

их устранения (корректировки). По требованию членов комиссии могут быть запрошены дополнительные документы и сведения, в том числе переписка между заявителем и сотрудниками ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп», результаты исследований (испытаний) и измерений, документы дела по оценке (подтверждению) соответствия продукции. Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, то по решению членов комиссии может быть проведён дополнительный анализ (проверка) вопроса с привлечением, при необходимости, специалистов других организаций и самого заявителя.

При обсуждении вопросов присутствуют только члены комиссии. Если после обсуждения вопросов при принятии решения у членов комиссии возникли разногласия, они могут дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон: заявителем и (или) экспертами ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп».

По результатам рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции членами комиссии составляется протокол решения комиссии с объяснением принятых решений, который подписывается всеми членами комиссии, утверждается подписью руководителя (уполномоченного лица) ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп» и заверяется круглой печатью ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп». Принятый комиссией протокол решения передается руководителю (уполномоченному лицу) ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп» и направляется заявителю, направившему жалобу (претензию) или апелляцию.

Общий срок рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции, относящейся к деятельности ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп» (в том числе поступившей в Росаккредитацию и направленной ею для рассмотрения в ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп»), принятия решения и передачи ответа по ней заявителю (в том числе в Росаккредитацию в соответствующих случаях) не должен превышать 10 (десяти) рабочих дней со дня её регистрации в ОС ООО «ПОЛИТЕК Групп».

Если на решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его передачи от заявителя не поступило возражений, решение считается принятым.