

Порядок подання апеляцій, скарг та спірних питань

Скарга - зовнішня претензія клієнта на обслуговування, терміни проведення робіт з оцінки відповідності, сертифікації або некоректне поводження чи дії персоналу.

Апеляція - зовнішня претензія клієнта до рішень ООВ під час виконання його співробітниками своїх службових обов'язків.

Спірне питання - розходження між клієнтом і ООВ у розумінні встановлених вимог та правил проведення робіт або виконаних дій.

подавати апеляцію може виробник, постачальник або інша сторона (далі клієнт), незгідна з діями та рішеннями ООВ під час розгляду поданих ними заявок на оцінку відповідності продукції, а також коригувальних заходів стосовно цих робіт та послуг.

Апеляцією можуть оскаржуватися такі необґрунтовані дії ООВ:

- прийняття рішення про відмову в сертифікації, затвердженні типу або у розширенні їх сфери;
- призупинення дії чи скасування сертифіката відповідності/затвердження типу.
- відмова у видачі сертифіката відповідності/затвердження типу.

Всі апеляції, скарги або спірні питання подаються до УкрНДІПВТ ім Л. Погорілого на ім'я директора протягом місяця після отримання заявником рішення або інформації щодо дій ООВ, які заявник бажає оскаржити.

Подання апеляції (скарги) не зупиняє дії рішення, прийнятого ООВ.

Апеляцію (скаргу) розглядає апеляційна комісія, яка створюється згідно з "Положенням про апеляційну комісію органу з оцінки відповідності УкрНДІПВТ ім Л. Погорілого".

До розгляду не приймаються апеляції (скарги), авторство яких встановити неможливо. Розгляду не підлягають повторні апеляції з одного і того ж питання, яке було розглянуте і щодо якого було прийняте рішення.

Клієнт має право відкликати подану апеляцію (скаргу) на будь – якій стадії її розгляду, тоді розгляд зупиняється і комісія припиняє свою роботу.

Отримана УкрНДІПВТ ім Л. Погорілого апеляція (скарга) у двотижневий термін повинна бути подана на розгляд комісії.

Клієнт, який подав апеляцію (скаргу), має право бути заслуханим під час її розгляду апеляційною комісією. При цьому неодмінно повинен бути присутній працівник ООВ, що виконував роботи, стосовно яких подана апеляція (скарга).

Обидві сторони – клієнт (представник клієнта), який подав на апеляцію (скаргу) та працівник ООВ - можуть обмінятися міркуваннями з питань, які розглядаються за поданою апеляцією (скаргою), та відповісти на запитання членів апеляційної комісії.

За бажанням клієнта обговорення спірних питань може здійснюватися за допомогою листування, якщо обумовлене цим збільшення терміну розгляду апеляції його влаштовує.

Прийняте рішення апеляційної комісії письмово доводиться до відома клієнта та ООВ протягом п'яти днів після проведення її засідання.

Усі витрати, пов'язані з розглядом апеляцій (скарг), несе кожна з сторін.