

Розгляд скарг

1 Розгляд скарг здійснюється у робочому порядку відповідальними виконавцями за дорученням керівника ОС.

2 Подавцем скарги можуть бути оскаржені наступні дії ОС:

- порушення правил і процедури сертифікації;
- невиконання договірних зобов'язань з боку ОС;
- порушення термінів виконання робіт із сертифікації;
- інші дії ОС, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів Заявника у сфері сертифікації.

3 ОС не розглядає скарги, які надійшли без зазначення місцезнаходження відправника, не підписані, а також такі, з яких неможливо встановити авторство.

4 Скарги подаються на адресу ОС на ім'я керівника ОС у паперовому чи електронному вигляді. В скарзі має бути чітко сформульовано суть порушеного питання.

5 До скарги додаються такі документи:

- листування щодо предмету скарги між Заявником та ОС;
- документи стосовно зазначеної продукції/СУЯ, що були оформлені ОС та Заявником в процесі сертифікації (звіти, акти, висновки тощо);
- зразки-свідки або фотознімки продукції (при необхідності);
- технічна (технологічна) документація на продукцію (при необхідності);
- результати технічного нагляду за продукцією/СУЯ;
- претензії споживачів тощо.

При необхідності може вимагатися надання інших, необхідних для розгляду скарги, документів.

6 Подавець скарги може у будь-який час відізвати подану скаргу.

7 Скаржнику на його запит надають інформацію про:

- оформлення та подання документів, що стосуються скарги;
- термін надання документів, що стосуються скарги, види інформації, яку вони можуть містити;
- кому і в якому вигляді будуть подавати надані ним документи;
- результати та хід розгляду скарги.

8 За результатами розгляду скарги може бути прийняте одне із наступних рішень:

- визнати дії ОС коректними;
- розробити ОС коригувальні заходи;
- повернути кошти скаржнику (за погодженням зі скаржником);
- вибачитися перед скаржником;
- визнати скаргу необґрунтованою.

9 Якщо скаржник залишається незадоволеним прийнятим рішенням, відхиляє його, то скарга залишається відкритою. При цьому скаржнику повідомляється про альтернативні форми внутрішнього та зовнішнього звернення. У випадку внутрішнього звернення керівник ОС створює комісію з розгляду скарги для проведення більш детального її розгляду. Зовнішнє звернення – звернення до суду в установленому законом порядку.