

## **Правила рассмотрения и реагирования на жалобы**

Заявитель, несогласный с результатами или недовольный поведением работника может обратиться в орган по сертификации с жалобой.

Жалоба может быть составлена в организации-заявителе путём заполнения формы, размещенной на сайте органа по сертификации в разделе Документы / Заявки, и направлена в орган по сертификации на его почтовый адрес, факсом, на электронный адрес, или вручена руководителю органа по сертификации лично.

Жалоба может быть изложена устно:

- по телефону, в этом случае форму заполняет ответственный за делопроизводство и направляет заявителю на указанный им адрес для подписания и возвращения в орган по сертификации, или

- в офисе органа по сертификации, в этом случае ответственный за делопроизводство заполняет форму жалобы и подающий жалобу (заявитель), согласовав данные, может лично подписать жалобу и убедиться в её регистрации.

Полученная жалоба регистрируется ответственным за делопроизводство в журнале регистрации жалоб и немедленно направляется им директору (руководителю ОС).

Директор (руководитель ОС) изучает содержание жалобы. Приказом назначает техническую комиссию для рассмотрения жалобы и устанавливает сроки ее рассмотрения. В комиссию не должны входить работники причастные к жалобе.

Назначенный председатель комиссии изучает содержащуюся в заявлении информацию и готовит проект уведомления заявителя о получении органом по сертификации его жалобы. При необходимости в уведомлении запрашиваются недостающие для принятия решения данные. Уведомление официальным путём направляется ответственным за делопроизводство заявителю.

Техническая комиссия изучает жалобу и готовит решение, которое может 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 и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при необходимости, перечень и выписки из документов, подтверждающих обоснованность решения.

- документальное оформление окончательного решения, принимаемого руководителем органа по сертификации.

Суммарный срок рассмотрения и принятия решения по жалобе – не более 1 месяца со дня её регистрации в Организации.

В случае неудовлетворенности принятым органом по сертификации решением заявитель может обратиться, в установленном порядке, в Федеральную службу по аккредитации или суд.

## **Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

Заявитель информируется о принятом решении ответственным за делопроизводство по телефону и, официальным путём почтовыми отправлениями документов. Решение по жалобе направляется ответственным за делопроизводство заявителю в письменном виде с применением средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или лично.

## **Права и обязанности заявителей, связанных с осуществлением работ по подтверждению соответствия**

Заявитель имеет право:

- выбирать схему подтверждения соответствия, предусмотренную для лифтов и устройств безопасности лифтов Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов»;
- обращаться для осуществления обязательной сертификации в любой орган по сертификации, область аккредитации которого; распространяется на продукцию, которую заявитель намеревается сертифицировать;
- обращаться в орган по аккредитации с жалобами на неправомерные действия органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявитель обязан:

- обеспечивать соответствие продукции требованиям технических регламентов;
- выпускать в обращение продукцию, подлежащую обязательному подтверждению соответствия, только после осуществления такого подтверждения соответствия;
- указывать в сопроводительной документации сведения о сертификате соответствия;
- предъявлять в органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, а так же заинтересованным лицам документы, свидетельствующие о подтверждении соответствия продукции требованиям технических регламентов (сертификаты соответствия и их копии);
- приостанавливать или прекращать реализацию продукции, если срок действия сертификата соответствия истек, либо действие сертификата соответствия приостановлено или прекращено;
- извещать орган по сертификации об изменениях, вносимых в техническую документацию или технологические процессы производства сертифицированной продукции;
- приостанавливать производство продукции, которая прошла подтверждение соответствия и не соответствует требованиям технического регламента, на основании решений органов государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.