

Процедура рассмотрения жалоб и апелляций

В случае поступления заявлений, обращений, жалоб (далее – апелляций), а так же результатов внутренних аудитов, касающихся объективности работы по подтверждению соответствия [Органа по сертификации](#) или [Испытательной лаборатории](#) и выражающих несогласие с результатами подтверждения соответствия, создается временно действующая Комиссия по апелляциям.

Комиссия по рассмотрению апелляций формируется на основании приказа генерального директора [ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ»](#) с целью обеспечения беспристрастности и объективности при проведении работ с Заявителями по его жалобам в случае несогласия с результатами испытаний. Комиссия считается созданной с момента издания приказа о ее создании и прекращает свои полномочия после принятия решения, в соответствии с целями создания. К деятельности Комиссии могут привлекаться периодически или постоянно независимые эксперты других организаций, на условиях других организаций.

Все претензии и предпринятые по ним действия подлежат регистрации в Журнале регистрации апелляций и жалоб.

При наличии у членов комиссии по апелляциям особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе.

Решение по апелляции направляется заявителю не позднее 15 рабочих дней с момента принятия этого решения.

Предъявитель жалобы (апелляции) информируется о результатах ее рассмотрения в том объеме, который допустим с точки зрения сохранения конфиденциальности.