

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Правила рассмотрения жалоб, претензий, апелляций на решения Орган по сертификации продукции, работ (услуг) «ОЭГСЕРТ» ООО "НефтеГазТехЭкспертиза" (далее – ОС)

При возникновении спорных вопросов и/или в случае несогласия заявителя с результатами подтверждения соответствия, заявитель имеет право направить в ОС жалобу, претензию, апелляцию.

Жалоба/претензия/апелляция подписывается заявителем и подается в письменной форме с приложением документов, необходимых для её рассмотрения, и должна быть направлена в ОС способом, позволяющим в дальнейшем подтвердить дату получения.

Жалоба/претензия должна содержать:

- предмет жалобы или претензии;
- определение потенциальных сторон-участников конфликта;
- описание участия заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в орган по сертификации;

Апелляция подается в ОС в случае:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе или претензии;
- несогласия с решениями ОС по сертификационной деятельности;
- несогласия с решением ОС по жалобе или претензии.

Апелляция должна быть подана в ОС в течение 30 календарных дней с даты наступления события, являющегося ее причиной.

Срок рассмотрения жалобы/претензии/апелляции - не более 10 рабочих дней с даты её регистрации.

Генеральный директор ООО «НефтеГазТехЭкспертиза» может самостоятельно принять решение по результатам рассмотрения жалобы/претензии/апелляции или принять решение о рассмотрении её на заседании совета по жалобам, претензиям, апелляциям.

Рассмотрение жалобы/претензии/апелляции на заседании совета может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание совета, руководитель ОС уведомляет заявителя в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения.

Решение ОС должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения (при необходимости).

Решения по жалобе/претензии/апелляции направляются заявителю с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

ОС имеет право отклонить жалобу/претензию/апелляцию, которая не отвечает вышеуказанным требованиям по существу, или не касается сертификационных действий, за которые несет ответственность ОС, или текст письменного обращения не поддается прочтению. Отказ оформляется в письменном виде должен объяснять причину отказа. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОС, в отказе заявителю могут даваться разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае невозможности урегулирования споров путем переговоров или в претензионном порядке дело подлежит рассмотрению в Арбитражном суде г. Москвы в соответствии с действующим законодательством РФ.