

Правила рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций на решения Органа по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью "ИнфоТехРазвитие" (ОСП ООО "ИнфоТехРазвитие")

Орган по сертификации продукции (далее по тексту – ОСП) беспристрастно и оперативно рассматривает (претензии) жалобы и апелляции заявителя.

Претензии (жалобы) и апелляции принимаются для рассмотрения в письменном виде (за исключением случаев, когда претензия (жалоба) принята по телефону и оформлена согласно соответствующего стандарта организации) и могут быть поданы лично или направлены по почте или электронной почте info@infotr.ru.

К претензиям (жалобам) и апелляциям заявитель прикладывает документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

Рассмотрение претензий (жалоб) происходит в следующей последовательности:

- регистрация претензии (жалобы);
- первоначальная оценка генеральным директором претензии (жалобы) на предмет отнесения к деятельности ОСП;

- передача генеральным директором зарегистрированной претензии (жалобы) руководителю ОСП и назначение исполнителя (или рабочей группы) по расследованию и урегулированию претензии (жалобы);

- информирование заявителя о получении претензии (жалобы);

- рассмотрение исполнителем (или рабочей группой) претензии (жалобы);

- анализ и принятие решения об удовлетворении или неудовлетворении претензии (жалобы);

- информирование заявителя о принятом решении;

- выполнение принятого решения.

Срок рассмотрения претензии (жалобы) не превышает 10 рабочих дней с момента ее регистрации.

Рассмотрение апелляций происходит в следующей последовательности:

- регистрация апелляции;

- первоначальная оценка генеральным директором апелляции на предмет отнесения к деятельности ОСП;

- формирование Комиссии по рассмотрению апелляций (далее по тексту – Комиссия);

- информирование заявителя о получении апелляции;

- назначение Председателем Комиссии ответственного за предварительную проверку фактов, изложенных в апелляции с последующим докладом на заседании Комиссии;

- рассмотрение Комиссией апелляции;

- анализ и принятие решения об удовлетворении или неудовлетворении апелляции;

- документальное оформление протокол заседания Комиссии, содержащее решение и обоснование его принятия;

- информирование о принятом решении заявителя.

Срок рассмотрения апелляции не превышает 30 рабочих дней с момента ее регистрации.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым Комиссией, то он может подать апелляцию в другие, в установленном законом порядке, уполномоченные организации.