

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

Назначение

Настоящие требования предусматривают порядок рассмотрения жалоб и апелляций, являются открытыми для всех заинтересованных лиц.

Состав Комиссии по жалобам и апелляциям

Состав Комиссии по жалобам и апелляциям определяется в зависимости от направлений деятельности ОПС СМ и вопросов, затронутых заявителем в апелляциях, жалобах и утверждается руководителем ОПС СМ.

Руководитель ОПС СМ обеспечивает, чтобы члены Комиссии, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляции, жалоб, не проводили аудиты и не принимали решения, связанные с сертификацией конкретного заявителя.

Основные задачи апелляционной комиссии

Внимательно разбираться в существе жалобы, при необходимости направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного решения вопроса.

Принимать обоснованные решения по жалобам, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

Извещать заявителя в письменной форме о принятом решении по его апелляции, а в случаях их отклонения, аргументировано указывать мотивы со ссылкой на действующие нормативные документы.

По просьбе заявителя разъяснять порядок обжалования принятого решения в вышестоящие органы.

Анализировать и обобщать апелляции заявителей с целью совершенствования Государственной системы Технического Регулирования РК, внесения необходимых предложений по изменениям в основополагающие и другие документы по сертификации.

Апелляционная комиссия имеет право:

- Отклонить апелляцию или жалобу заявителя из-за необоснованности;
- Принимать решения по апелляциям.

Процедура рассмотрения апелляций

Апелляция, поданная заявителем в письменном виде, регистрируется в журнале регистрации жалоб и апелляций.

Апелляция рассматривается апелляционной комиссией не позднее одного месяца со дня получения.

Каждый из заинтересованных сторон имеет право быть заслушанной на заседании апелляционной комиссии и пригласить экспертов-аудиторов, компетентных в рассматриваемом вопросе, для дачи разъяснений комиссии.

Решения апелляционной комиссии должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

В случае несогласия заявителя с решением апелляционной комиссии, он имеет право обратиться в комиссию по апелляциям Комитета технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан.