

В случае несогласия с решением Органа по сертификации продукции и услуг, Заказчик имеет право подать апелляцию. Апелляция подаётся в письменном виде за подписью руководителя организации на имя Генерального директора ООО «НПО ИМПУЛЬС».

Орган по сертификации продукции и услуг (ОС ПиУ) проводит необходимые действия в отношении всех поступающих апелляций.

В ОС ПиУ установлен порядок рассмотрения апелляций (документированная процедура) в рамках системы менеджмента качества, и определена ответственность за выполнение установленных действий. При необходимости, Заказчик может ознакомиться с данным документом в ОС ПиУ ООО «НПО ИМПУЛЬС».

Порядок действий в отношении апелляций включает:

- регистрацию апелляции;
- первичное рассмотрение апелляции Заказчика, принятие решения о необходимости дополнительной информации (документов) от Заказчика;
- информирование Заказчика о приеме апелляции и необходимости дополнительной информации для принятия решения по апелляции;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии, принятие решения, контроль его выполнения;
- информирование Заказчика о результатах рассмотрения и действиях по апелляции

Срок проведения первичного рассмотрения апелляции и направления информации Заказчику - не более 3-х рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Оценку правомочности апелляции, анализ и принятие решений по апелляции осуществляет Комиссия по апелляциям ОС ПиУ ООО «НПО ИМПУЛЬС» в течение месяца после регистрации апелляции.

Комиссия по апелляциям созывается на основании Приказа Генерального директора ООО «НПО ИМПУЛЬС» по представлению руководителя ОС ПиУ.

Результаты анализа и решение оформляются в виде Отчета Комиссии по апелляции, один экземпляр которого направляется Заказчику.

Заказчику направляется письмо на официальном бланке ООО «НПО ИМПУЛЬС» с уведомлением об окончании рассмотрения апелляции. Предусмотрено также информирование Заказчика о ходе рассмотрения апелляции до ее завершения (по решению Председателя Комиссии по апелляции).

Контроль выполнения решений осуществляет Руководитель Органа по сертификации продукции и услуг.

В случае несогласия Заказчика с решением Комиссии по апелляциям, разногласия решаются в соответствии с Законодательством Российской Федерации.