

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.

ООО «НПО ИМПУЛЬС» проводит необходимые действия в отношении всех поступающих апелляций по результатам работ по добровольной сертификации продукции и услуг и принятым решениям.

В ООО «НПО ИМПУЛЬС» установлен порядок (документированная процедура РДО ОС ДП-02.12-21 «Положение о комиссии по апелляциям») в рамках системы менеджмента качества, в соответствии с которым происходит рассмотрение апелляций, а также определена ответственность при выполнении действий.

При необходимости, Заказчик может ознакомиться в ООО «НПО ИМПУЛЬС» с данным документом.

Порядок (процедура) действий в отношении апелляций включает:

- регистрацию апелляции;
- первичное рассмотрение апелляции Заказчика, принятие решения о необходимости дополнительной информации (документов) от Заказчика (в срок не более трех рабочих дней с момента регистрации апелляции);
- информирование Заказчика о приеме апелляции и необходимости дополнительной информации для принятия решения по апелляции;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии, принятие решения, контроль его выполнения (в срок не более одного календарного месяца с момента регистрации апелляции);
- информирование Заказчика о результатах рассмотрения и действиях по апелляции.

Апелляции, поступающие от Заказчиков, регистрируются в Журнале регистрации апелляций на решения Органа по сертификации продукции и услуг и передаются на рассмотрение руководителю Органа по сертификации продукции и услуг.

Для рассмотрения вопроса Орган по сертификации продукции и услуг может запросить у Заказчика дополнительную информацию по согласованию с ним.

Комиссия по апелляциям рассматривает вопросы в течение месяца после подачи апелляции.

Результаты анализа оформляются в виде отчета, один экземпляр направляется Заказчику.

Решения, принятые по апелляциям, сообщаются предъявителям апелляции по окончании процесса рассмотрения.

Предусмотрено также информирование предъявителя о ходе рассмотрения апелляции и официального уведомления об окончании процесса их рассмотрения.

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