

В случае несогласия с решением Органа инспекции, 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 оценке соответствия и принятым решениям, а также по жалобам и разногласиям.

В Органе инспекции установлен порядок (документированная процедура) в рамках системы менеджмента качества, в соответствии с которым происходит рассмотрение апелляций, а также определена ответственность при выполнении действий (Положение о комиссии по апелляциям. Порядок рассмотрения апелляций (РДО ОИ ДП-02.14-21)). При необходимости, Заказчик может ознакомиться в ООО «НПО ИМПУЛЬС» с данным документом.

Порядок (процедура) действий в отношении апелляций включает:

- регистрацию апелляций;
- рассмотрение апелляции и осуществление необходимых действий в случае признания ее правомочности;
- информирование Заказчика о результатах рассмотрения и действиях по апелляции;
- обращение в Комиссию по апелляциям Федеральной службы по аккредитации в случае разногласий.

Апелляции, поступающие от Заказчиков, регистрируются в журнале регистрации апелляций и передаются на рассмотрение руководителю Органа инспекции. Для рассмотрения вопроса Орган инспекции 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.