

## **Правила рассмотрения жалоб**

### **Причины направления жалоб**

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока проведения сертификации и/или регистрации декларации о соответствии продукции;
- 2) требование у заявителя документов, не предусмотренных техническими регламентами Таможенного союза и другими НТД, на соответствие которых проводится подтверждение соответствия;
- 3) отказ сотрудника ООО "Самарский центр испытаний и сертификации" в приеме документов у заявителя;
- 4) некорректное поведение сотрудников

### **Жалоба должна содержать:**

- 1) наименование Органа по сертификации продукции, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
  - 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
  - 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Органа по сертификации продукции;
  - 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица органа по сертификации продукции и услуг, предоставляющего услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
- Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

### **Заявитель направляет жалобу:**

- 1) непосредственно в секретариат ООО "Самарский центр испытаний и сертификации";
  - 2) заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;
  - 3) в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на электронную почту [certific@certific.info](mailto:certific@certific.info)
- Во всех случаях подтверждение получения жалобы направляется заявителю по каналам связи указанным в жалобе

### Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в ООО "Самарский центр испытаний и сертификации", подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

Продолжительность рассмотрения жалоб (претензий) потребителей результатов предоставления услуги не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы. Указанный срок может быть продлен по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

### Причины отказа в ответе на жалобу

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

### Правила рассмотрения апелляций

#### Причины направления апелляций

- 1) несогласие заявителя с отказом в приеме заявки на подтверждение соответствия;
- 2) несогласие заявителя с отрицательным решением органа по сертификации продукции и услуг по подтверждению соответствия;
- 3) нарушение ООО "Самарский центр испытаний и сертификации" требований договора, в том числе, в части обеспечения конфиденциальности;

Требования к содержанию апелляции, каналы её направления, сроки и причины отказа в ответе на апелляцию соответствуют таковым в отношении жалоб