

Общество с ограниченной ответственностью
Инженерный центр «Лифт»
(ООО ИЦ «Лифт»)

УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель испытательной
лаборатории


С.И. Голубев

«21» МАЯ 2015 г.



Порядок

рассмотрения жалоб, претензий и апелляций на действия
сотрудников испытательной лаборатории

Экземпляр №	дата	должность	подпись	ФИО
3				
Согласован				
Разработан	21.05.2015			Мирзаев Ф.В.

. Нижневартовск
2015 г.

ООО Инженерный центр «Лифт			
Порядок рассмотрения жалоб, претензий и апелляций на действия сотрудников Испытательного центра	Вып. №	Дата выпуска	21.05.2015
	Изм. №	Дата изменения	
			Лист 2 Листов 5

1. Общие положения.

1.1. Настоящий порядок устанавливает основные требования и процедуру рассмотрения жалоб, претензий и апелляций заявителя на действия сотрудников Испытательной лаборатории, а также по вопросам проведения работ по оценке соответствия лифтов требованиям ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов».

1.2. Испытательная лаборатория беспристрастно и оперативно рассматривает жалобы, претензии и апелляции заявителя и обязан принять мотивированное решение.

1.3. Заявитель информируется о порядке рассмотрения жалоб, претензий и апелляций до принятия заявки на оценку соответствия лифтов требованиям ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов», (или одновременно с принятием заявки).

2. Правила рассмотрения апелляций.

2.1. Заявитель, несогласный с принятыми решениями и/или при наличии претензий к действиям сотрудников Испытательной лаборатории, имеет право обратиться к руководителю Испытательной лаборатории с жалобой, претензией или апелляцией в течение месяца по получению соответствующего документа от Испытательной лаборатории или проведения соответствующих работ (при формировании жалобы на действие сотрудников Испытательной лаборатории).

Жалобы, претензии и апелляция принимаются для рассмотрения в письменном виде. В исключительных случаях, возможно рассмотрение устных жалоб и претензий.

К жалобам, претензиям и апелляции заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

2.2. Жалобы, претензии и апелляции по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, Испытательная лаборатория не рассматривает.

2.3. Жалобы, претензии и апелляции рассматриваются комиссией, сформированной руководителем Испытательной лаборатории в течение 14 дней с момента их поступления. В

ООО Инженерный центр «Лифт»			
Порядок рассмотрения жалоб, претензий и апелляций на действия сотрудников Испытательного центра	Вып. №	Дата выпуска	21.05.2015
	Изм. №	Дата изменения	
			Лист 3 Листов 5

течение этого же времени руководителем Испытательной лаборатории принимается решение.

О принятом решении извещается заявитель в письменном виде.

2.4. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым руководителем Испытательной лаборатории, то он может подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке или обратиться в суд.

2.5. Решение Федеральной службы по аккредитации по жалобам заявителей является обязательным для выполнения Испытательной лаборатории, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Российской Федерации законодательством.

