

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

Обращения (жалобы) направляются по адресу: Quality@rostest.ru

Тел. +7 499 129 32 22; +7 499 129 21 22

Все поступившие обращения (жалобы) организаций регистрируются в установленном порядке.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы в установленные сроки.

Для рассмотрения и принятия решения по апелляциям, связанным с деятельностью органа создан Апелляционный совет.

Совет выполняет следующие функции:

- регистрацию поступающих апелляций;
- рассмотрение апелляций и принятие по ним решений;
- доведение решений до заинтересованных сторон;
- ведение документации по всем вопросам своей деятельности.

Рассмотрение апелляций проводится в присутствии заявителя или его представителя и представителя органа по сертификации, а также, при необходимости, других привлеченных лиц.

Все, без исключения, обращения, направленные на рассмотрение по вопросам своей компетенции из федеральных органов государственной законодательной и исполнительной власти Российской Федерации, подлежат обязательному контролю за исполнением.