



РУСТЕХЭКСПЕРТ

ЛАБОРАТОРИЯ ПОДЪЕМНЫХ
МЕХАНИЗМОВ

ООО «РусТехЭксперт»

ОГРН 1205000095398 ИНН 5042154795 КПП 504201001
Сайт: www.rustechexpert.ru E-mail: rt_expert@mail.ru
141370, Московская область, г. Сергиев Посад,
г. Хотьково, ул. Станционная 1-я, д. 13, офис 1 этаж 1

ПОРЯДОК

регистрации, рассмотрения жалоб, претензий и апелляций на действия сотрудников Испытательного центра и Экспертной организации

1. Общие положения.

1.1 Настоящий порядок устанавливает основные требования и процедуру рассмотрения жалоб, претензий и апелляций заявителей на действия сотрудников Испытательного центра (ИЦ) и/или Экспертной организации (ЭО), а также по вопросам качества услуг по проверкам, испытаниям, измерениям и оценке соответствия лифтов в форме полного технического освидетельствования требованиям Технического регламента.

1.2 ИЦ и ЭО беспристрастно и оперативно рассматривает жалобы, претензии и апелляции заявителей и принимает мотивированное решение.

1.3 ИЦ и ЭО информирует заявителей о порядке рассмотрения жалоб, претензий и апелляций путём размещения данного документа на сайте Испытательного центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://rustechexpert.ru>

2. Правила рассмотрения жалоб, претензий и апелляций.

2.1 Жалобы, претензии и апелляция принимаются для рассмотрения в письменном виде. В исключительных случаях, возможно рассмотрение устных жалоб и претензий. К жалобам, претензиям и апелляциям заявитель прилагает (по возможности) документы, подтверждающие обоснованность его заявления. Поступившие жалобы претензии и апелляции регистрируются в соответствующем журнале.

2.2 Жалобы, претензии и апелляции по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в нормативных правовых актах и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, ИЦ и/или ЭО не рассматривает (о чём информирует заявителя).

2.3 Жалобы, претензии и апелляции рассматриваются комиссией, сформированной Руководителем ИЦ и/или ЭО, в срок не более 14 дней с момента их поступления. В течение этого же времени Руководителем ИЦ и/или ЭО принимается решение. О принятом решении извещается заявитель в письменном виде.

2.4 Заявитель, несогласный с принятыми решениями по его заявлению, имеет право в течение месяца по получению соответствующего документа от ИЦ и/или ЭО или проведения соответствующих работ, обратиться к руководителю ИЦ и/или ЭО с жалобой, претензией или апелляцией.

2.5 Если заявитель не удовлетворён решением принятым Руководителем ИЦ и/или ЭО, то он имеет право подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке или обратиться в суд.

2.6 Решение Федеральной службы по аккредитации по жалобам заявителей является обязательным для выполнения ИЦ и/или ЭО, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Российской Федерации порядке.