

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

1 Прием обращений, жалоб (претензий) возможен лично, по почте, на адрес электронной почты МС (указанный на сайте ribotavtomatika.ru) или в Реестре аккредитованных лиц. Местом подачи обращений, жалоб, касающихся деятельности МС, установлены адреса осуществления деятельности:

425000, РОССИЯ, Чувашия Республика - Чувашия, г. Чебоксары, Калинин ул, дом 111/1, каб. 308, 309;

625000, РОССИЯ, Томенская обл, г. Тюмень, ул Одесская, дом 3 строение 1;

625000, РОССИЯ, Томенская обл, г Тюмень, ул Новаторов, дом 12 корпус 3;

625000, РОССИЯ, Томенская обл, г Тюмень, ул Новаторов, дом 3;

450104, РОССИЯ, г. Уфа, ул. Российская, д. 25, пом. 509;

400048, Россия, Волгоградская область, г. Волгоград, проспект им. Маршала Советского Союза Г.К. Жукова, д.110, корпус 1;

656057, РОССИЯ, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Сухо-Базар, дом 33, пом. О2.

2 Жалобы принимаются для рассмотрения в письменном виде. Форма представления жалобы представлена на сайте ribotavtomatika.ru. Допускается подача жалобы в свободной форме.

3 К рассмотрению принимается жалоба (претензия), суть которой относится к деятельности МС. К жалобе (при необходимости) прилагаются доказательные документы, подтверждающие обоснованность жалобы, переписка по вопросу жалобы (если таковая велась), другие значимые документы и сведения. Не подлежат рассмотрению по существу вопросы:

- обращения, в которых отсутствуют данные для связи с заявителем жалобы (анонимные);

- жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах или организационно-методических документах аккредитующего органа;

- обращения, из которых не представляется возможным понять их смысл;

- обращения, в которых содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Общества, МС, членов его семьи;

- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, являющихся конфиденциальными.

4 При наличии возможности заявитель уведомляется об основаниях принятого решения.

5 Ответ на жалобу (претензию) включает описание источника получения жалобы; описание проверки достоверности указанной информации; сведения о принятии решений о действиях, которые должны быть предприняты:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы – срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы – причины отказа со ссылкой на соответствующие НД и доказательства, подтверждающие обоснованность решения.

6 Если на решение по жалобе в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя жалобы, оно считается принятым.

7 В случае несогласия с принятым решением, заявитель жалобы имеет право обжаловать его, подав апелляцию в МС. К апелляции должны быть приложены обосновывающие ее документы (копии). При рассмотрении апелляции МС генеральный директор, директор по качеству, корпоративный юрист проводит проверку принятого решения по жалобе. Срок рассмотрения апелляции 10 рабочих дней.

8 В случае несогласия с принятым решением, заявитель жалобы имеет право обратиться в инстанции в соответствии с законодательством РФ.