

1 В случае возникновения у заказчика претензий к ОС, заказчик имеет право подать жалобу или апелляцию в Комиссию по жалобам и апелляциям.

2 Основные задачи Комиссии:

- принятие обоснованного и объективного решения по жалобам и апелляциям, в том числе при необходимости направление членов комиссии на места проверки, принятие иных конкретных мер;
- извещение заказчика о принятом решении по жалобе и апелляции, а в случаях их отклонения, аргументировано указать мотивы со ссылкой на действующие нормативные акты;
- при необходимости разъяснение заказчику порядка обжалования принятого решения в вышестоящих органах.

4 Каждая из заинтересованных сторон имеет право предложить для участия в Комиссии специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе. К участию в работе комиссии могут привлекаться независимые технические эксперты.

5 При рассмотрении жалоб и апелляции Комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну.

6 Комиссия для рассмотрения каждого конкретного случая должна располагать следующими документами: жалобой или апелляцией заказчика; перепиской по данному вопросу между заказчиком и ОС.

7 Жалоба и апелляция подаются в ОС в виде письменного заявления не позднее 30 календарных дней со дня получения извещения о принятом решении.

8 Подача жалобы и апелляции не приостанавливает решения, принятого ОС.

9 Комиссия рассматривает вопросы конфиденциально, решение принимается простым большинством голосов членов Комиссии.

10 Решение, которое доводится до заказчика, должно быть принято (или пересмотрено) и одобрено должностными лицами ОС, не принимающими участия в первоначальных мероприятиях по подтверждению соответствия.

11 ОС официально уведомляет заказчика о ходе рассмотрения его жалобы и апелляции и результатах их рассмотрения, если рассмотрение было без его участия в течение десяти дней после проведения заседания.

Ответ по содержанию должен быть обоснованным и мотивированным на государственном или русском языках, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заказчика, с разъяснением права на обжалование принятого решения. Если на решение Комиссии в течение месяца не поступило протестов сторон, оно считается принятым.

12 Если заказчик не согласен с решением Комиссии, он имеет право обратиться в Комиссию по жалобам и апелляциям уполномоченного органа в области технического регулирования. Решение, принятое Комиссией уполномоченного органа по апелляциям, может быть обжаловано в суде в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

Затраты, связанные с рассмотрением жалоб и апелляции несет сторона, подавшая жалобу или апелляцию.