**Правила рассмотрения жалоб на решения органа по сертификации**

Настоящий документ определяет порядок урегулирования спорных вопросов по деятельности ОС между предприятиями, организациями, предпринимателями, гражданами – заявителями, потребителями и ОС.

При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами работ по сертификации, испытаний или инспекционного контроля, заявитель имеет право направить в ОС жалобу, претензию, апелляцию (далее – апелляцию).

1. Апелляция подается в письменной форме и подписывается заявителем. Апелляция может направляться по почте или вручается лично сотруднику ОС.
2. Апелляция регистрируется в ОС в журнале регистрации апелляций.
3. После регистрации направляется на рассмотрение руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку апелляции к рассмотрению.
4. Руководитель ОС рассматривает апелляцию (при необходимости - с привлечением специалистов ОС, выбор специалистов определяется предметом спора) и выносит решение. Если принимается решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии - руководитель ОС определяет дату и состав комиссии.
5. Рассмотрение апелляции на заседании комиссии может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание комиссии, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения апелляции.
6. Все члены Апелляционной комиссии должны быть ознакомлены с требованием о необходимости соблюдения конфиденциальности информации.
7. Рассмотрение апелляции как руководителем ОС с привлечением специалистов ОС, так и на заседании комиссии оформляется протоколом.
8. В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.
9. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя.
10. Результаты рассмотрения апелляций, а также предпринятые действия документально оформляются в виде протокола. Окончательное решение по апелляции принимает руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения апелляции

Решение должно содержать:

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

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

1. Решение по апелляции направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.
2. ОС после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные ОС копии, а также 2-й экземпляр решения.
3. Срок рассмотрения апелляции – не более 1 месяца со дня регистрации апелляции в ОС.
4. В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в аккредитующий орган, а далее в суд в соответствии с действующим законодательством.