

### Процедура.

1. При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами подтверждения соответствия, испытаний или инспекционного контроля, наличием иных претензий в адрес органа по сертификации, заявитель имеет право направить в ОС жалобу или апелляцию.

2. Жалоба или апелляция подается в свободной письменной форме в адрес руководителя юридического лица, подписывается заявителем и может быть направлена почтой, электронной почтой или вручена лично. При этом она должна содержать предмет (причины) разногласий, включать обоснование несогласия с решением или действием (бездействием) органа по сертификации, иметь в качестве приложений документы, на которые ссылается (в случае, если эти документы не являются общедоступными нормативными документами или правовыми актами).

3. Жалоба или апелляция регистрируется в журнале входящей корреспонденции, передается представителю руководства по качеству для регистрации в журнале регистрации претензий (*Приложение 1*) и направляется на рассмотрение руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку жалобы/аppeляции к рассмотрению.

4. Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу комиссии (в случае, если руководителем ОС принимается решение о рассмотрении жалобы/аppeляции на заседании комиссии).

5. Руководитель ОС рассматривает жалобу/аppeляцию (при необходимости - с привлечением специалистов ОС; выбор специалистов определяется предметом спора) и выносит решение. Если принимается решение о рассмотрении жалобы/аppeляции на заседании комиссии, руководитель ОС определяет дату и состав комиссии.

6. Рассмотрение жалобы/аppeляции 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 жалобы/аppeляции.

7. Рассмотрение жалобы/аppeляции как руководителем ОС с привлечением специалистов ОС, так и на заседании комиссии, оформляется протоколом.

8. В ходе рассмотрения жалобы/аppeляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

9. Окончательное решение по жалобе/аppeляции принимает руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения жалобы/аppeляции.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы/аppeляции – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы/аppeляции – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

10. Решение по жалобе/аppeляции направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или под расписку.

11. ОС после рассмотрения жалобы/аppeляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заве-

ренные ОС копии, а также 2-й экземпляр решения  
в ОС.

12. Срок рассмотрения жалобы/апелляции – не более 10 рабочих дней со дня регистрации жалобы/апелляции

13. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе/апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя.

14. В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с заявлением в аккредитующий орган в установленном порядке.