

## **Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации ООО «НИЦЭЛ»**

Заказчик, несогласный с принятыми решениями по подтверждению соответствия и/или при наличии жалоб на действия сотрудников ОС, имеет право обратиться к руководителю ОС с жалобой или апелляцией в течение месяца с момента получения соответствующего документа от ОС или проведения соответствующих работ (при формировании жалобы на действие сотрудников ОС).

Жалобы и апелляции регистрируются и принимаются для рассмотрения в письменном виде. К жалобам и апелляциям Заказчик обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

Жалобы и апелляции по вопросам, связанным процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, Апелляционной комиссией не рассматриваются. В этом случае жалоба или апелляция признается необоснованной, о чем Заказчику направляется ответ, составленный в простой письменной форме.

Жалобы и апелляции рассматриваются Апелляционной комиссией в течение одного месяца с момента подачи Заказчиком жалобы или апелляции.

О месте, дате и времени заседания Апелляционной комиссии ее члены, представители сторон апелляции или жалобы, а также привлекаемые по инициативе комиссии лица уведомляются заблаговременно в письменной форме.

Апелляционная комиссия направляет подателю жалобы или апелляции промежуточный отчет, составленный в простой письменной форме о ходе рассмотрения жалоб или апелляций по факсу либо электронной почтой.

Если Апелляционная комиссия считает, что она не может представить решение в течение 30 дней, она уведомляет Заказчика в письменном виде о причинах задержки, а также о предположительном сроке представления своего решения. Рассмотрение жалоб или апелляции в этом случае не должно продолжаться более 60 дней.

Рассмотрение жалоб или апелляции в Апелляционной комиссии носит конфиденциальный характер. Решения Апелляционной комиссии составляются, исходя из представленной информации и собранных материалов.

Решение принимается простым большинством голосов и утверждается Председателем Апелляционной комиссии.

Председатель Апелляционной комиссии направляет предъявителю жалобы или апелляции уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции в 5 (пятидневный) срок с момента окончания рассмотрения.

Орган по сертификации должен принимать меры, связанные с дальнейшим удовлетворением обоснованной жалобы или апелляции, проводить всесторонний анализ фактов, послуживших основанием для предъявления жалоб или апелляций.

Решение Апелляционной комиссии может быть обжаловано в суде заинтересованной стороной.