

Правила и процедура рассмотрения жалоб, претензий и апелляций по деятельности ОС:

1. При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами сертификации, испытаний или инспекционного контроля, заявитель имеет право направить в ОС жалобу, претензию, апелляцию (далее – апелляцию).
2. Апелляция подается в письменной форме и подписывается заявителем. Апелляция может направляться по почте или вручается лично.
3. Апелляция регистрируется в ОС в журнале регистрации апелляций и направляется на рассмотрение руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку апелляции к рассмотрению.
4. Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания комиссии (если руководителем ОС принимается решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии).
5. 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.
6. 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.
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. 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.
10. Решение по апелляции направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.
11. 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.
12. Срок рассмотрения апелляции – не более 1 месяца со дня регистрации апелляции в ОС.
13. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя.
14. В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в орган по аккредитации в порядке, установленном органом по аккредитации, а далее – в суд в соответствии с действующим законодательством.