**ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТЫЕ ОРГАНОМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ**

1 Апелляция - это запрос представителя объекта оценки соответствия (заявителя, держателя сертификата) в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

Жалоба (претензия) - выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

При возникновении спорных вопросов или в случае несогласия заявителя или другого заинтересованного лица с результатами сертификации, инспекционного контроля, решениями или действиями, принятыми ОС ООО «Элмаш», заявитель, держатель сертификата или другое заинтересованное лицо или организация (далее – заявитель) имеет право направить в ОС ООО «Элмаш» апелляцию или жалобу.

2 Апелляции и жалобы подлежат рассмотрению Апелляционной комиссией, состав которой назначается распоряжением генерального директора ООО «Элмаш» в каждом конкретном случае. В состав Апелляционной комиссии могут быть включены квалифицированные специалисты ООО «Элмаш», а также другие специалисты, из сторонних организаций, не заинтересованные в результатах подтверждения соответствия по конкретной рассматриваемой продукции и не заинтересованные в конкретном рассматриваемом вопросе. Для обеспечения отсутствия конфликта интересов в Апелляционную комиссию не могут быть включены лица, выполнявшие работы по подтверждению соответствия, имеющие отношение к рассматриваемой апелляции или жалобе.

3 Апелляция или жалоба подается в письменной свободной форме и подписывается заявителем. Апелляция или жалоба может направляться по почте, электронной почте, или вручаться лично. При получении жалобы или апелляции рассматривается, имеет ли она отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и если имеет, то жалоба или апелляция принимается к дальнейшему рассмотрению. ОС регистрирует апелляции или жалобы, поступающие от заявителей и других сторон, и предпринятые действия, относящиеся к рассматриваемой апелляции или жалобе.

4 После регистрации апелляция или жалоба направляется на рассмотрение зам. руководителя ОС, который организует подготовку апелляции/жалобы к рассмотрению.

Подготовка включает в себя получение и сбор необходимой информации и разработку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости). Если жалоба имеет отношение к сертифицированной продукции, то об этом уведомляется держатель сертификата. При необходимости (по результатам рассмотрения жалобы), проводится внеплановый инспекционный контроль за сертифицированной продукцией.

Зам. руководителя ОС готовит предложения по составу Апелляционной комиссии.

Подготовленные материалы (информация по жалобе/апелляции, предложения по составу Апелляционной комиссии) передаются руководителю ОС, который в свою очередь, передаёт материалы генеральному директору ООО «Элмаш» для утверждения состава Апелляционной комиссии. Состав Апелляционной комиссии утверждается генеральным директором ООО «Элмаш» и сообщается заявителю.

Зам. руководителя ОС назначает дату заседания Апелляционной комиссии.

5 Заявитель уведомляется о дате рассмотрения апелляции/жалобы и составе Апелляционной комиссии. Уведомление заявителя осуществляется в письменной форме. Заявитель вправе представить мотивированные возражения по составу Апелляционной комиссии и дате ее заседания. В таком случае, зам. руководителя ОС вновь подготавливает состав Апелляционной комиссии с учетом возражений заявителя.

Заявитель вправе принимать участие в заседании Апелляционной комиссии.

6 Все члены Апелляционной комиссии должны быть ознакомлены с требованием о необходимости соблюдения конфиденциальности информации. Члены Апелляционной комиссии избирают председателя комиссии, который несет ответственность за принятие окончательного решения.

7 Члены Апелляционной комиссии знакомятся с материалами по жалобе/апелляции и доводами заявителя (в случае его участия в заседании). Заседание Апелляционной комиссии, результаты рассмотрения апелляции/жалобы, а также действия, которые необходимо предпринять, документально оформляются в виде акта произвольной формы.

Акт подписывается всеми членами Апелляционной комиссии.

8 В ходе рассмотрения апелляции/жалобы может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. При необходимости проведения дополнительных мероприятий (испытаний, экспертиз и т.п.) для принятия решения ОС официально информирует об этом заявителя путем направления ему письма, которое подписывает генеральный директор ООО «Элмаш», передается заявителю лично либо почтовым отправлением или в виде копии по электронной почте.

9 Окончательное решение по апелляции/жалобе принимается большинством голосов членов Апелляционной комиссии с учетом всех результатов рассмотрения апелляции/жалобы.

Решение оформляется в свободной форме в письменном виде в ходе заседания Апелляционной комиссии.

Решение должно содержать:

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

Решение подписывается всеми членами Апелляционной комиссии. Решение по апелляции/жалобе регистрируется в Журнале учета исходящих документов и передается заявителю вместе с Актом. Решение и Акт передаются заявителю не позднее десяти рабочих дней со дня регистрации апелляции или жалобы.

10 ОС после рассмотрения апелляции/жалобы при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются копии, а также экземпляр решения и акта.

11 В случае, если апелляция/жалоба признаны обоснованными или частично обоснованными ОС ООО «Элмаш» предпринимает корректирующие действия в соответствии с установленным порядком.

12 В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обжаловать решение в установленном законодательством Российской Федерации порядке.