**ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ (ЖАЛОБ)**

Если заявитель желает подать апелляцию (жалобу) на решение ОС, он должен направить ее в письменном виде не позднее чем через месяц после решения ОС, с которым заявитель не согласен. Информация о сроках подачи апелляции доводится до заявителя (в устной форме) специалистом - исполнителем работ по подтверждению соответствия и размещена на сайте ОС ФБУ «Приморский ЦСМ».

В апелляции должны быть указаны причины несогласия с решением ОС, даны обоснования, приложены необходимые документы и т.д.

Прием и регистрацию апелляции осуществляет руководитель ОС. Регистрация поступившей апелляции (жалобы) проводится в Журнале регистрации жалоб и апелляций.

Руководитель ОС, ознакомившись с апелляцией (жалобой), знакомит с ней экспертов, а также собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны заявителя, так и ОС. После этого делается вывод о том, имеет ли она отношение к деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность, и если имеет, принимает ее к рассмотрению.

В случае признания правомерности предъявляемых Заказчиком рекламаций по качеству процедуры подтверждения соответствия, ОС подтверждает получение официальной жалобы или апелляции.

После регистрации апелляция поступает секретарю Комиссии по апелляциям, который готовит предложения по составу Комиссии для рассматриваемого случая. Далее создается приказ о формировании Комиссии.

Ответственным за организацию работ по рассмотрению апелляции (жалобы), проведению работ по рассмотрению апелляции (жалобы) и оформлению соответствующих документов является председатель комиссии по апелляциям.

Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, по решению председателя Комиссии может быть проведен дополнительный анализ (проверка) вопроса с привлечением, при необходимости, специалистов ОС, специалистов сторонних организаций и заявителя. Запрос о представлении дополнительной информации от заявителя осуществляет председатель комиссии. Результаты анализа оформляются в виде отчета с заключением по результатам рассмотрения представленных документов, которые подписываются всеми членами комиссии и прикладываются к протоколу заседания Комиссии. Ответственными за оформление результатов анализа является секретарь комиссии.

Комиссия по апелляциям рассматривает вопросы в течение 30 дней после подачи апелляции заявителем. При обсуждении вопросов присутствуют только члены Комиссии.

Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов Комиссии по апелляциям возникли разногласия, они могут дополнительно обсудить вопрос с одной из
сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

В отдельных случаях обсуждение спорных вопросов между заявителем и ОС по решению председателя Комиссии может проводиться по переписке.

**ОФОРМЛЕНИЕ РЕШЕНИЙ КОМИССИИ**

После официального рассмотрения апелляций Комиссия по апелляциям извещает стороны о принятом решении.

В течение двух недель оформляется протокол заседания Комиссии по рассмотренному вопросу и делается выписка из протокола заседания комиссии, содержащая заключение Комиссии.

Протокол подписывается председателем Комиссии по апелляциям и визируется членами Комиссии.

При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе, а также в выписке из протокола.

Выписка из протокола готовится в трех экземплярах, один из которых вместе с документами и материалами работы комиссии по апелляции сохраняется у председателя комиссии, второй - направляется заявителю, третий - передается в ОС должностному лицу.

Ответственность за оформление протокола заседания Комиссии по апелляциям и выписки из него, за формирование дела с материалами заседания Комиссии и его хранение несет председатель Комиссии.

Протоколы апелляционной Комиссии вместе со всеми представленными документами, после рассмотрения с соблюдением требований конфиденциальности, хранятся в отдельных папках у руководителя в ОС в течение 5 (пяти) лет.

В случае несогласия заявителя с решением Комиссии по апелляциям ОС, заявитель имеет право обратиться в Апелляционную комиссию Росаккредитации.