**Правила рассмотрения аппеляций и жалоб**

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АППЕЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

Процесс рассмотрения апелляций и жалоб включает:

- процедуру получения, признания обоснованности и исследования полученных апелляций и жалоб;

- подтверждение получения апелляции или жалобы и отчеты заявителю о ходе работ и результатах рассмотрения апелляции или жалобы;

- принятие решений по результатам рассмотрения апелляций и жалоб, с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;

- сопровождение и регистрацию действий, предпринимаемых в ходе рассмотрения апелляций или жалоб;

- на основании решения Комиссии по апелляциям и жалобам разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия;

- обеспечение и анализ выполнения корректирующий и предупреждающих действий;

- официальное уведомление предъявителя апелляции или жалобы об окончании процесса их рассмотрения.

Апелляция или жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня пос­тупления соответствующей заявки со стороны заявителя.

На заседании комиссии по апелляциям и жалобам при рассмотрении и анализе апелляций и жалоб интересы заявителя представляет уполномоченный представитель. Возможно рас­смот­рение апелляции и жалоб в отсутствии представителя – в этом случае зая­ви­тель должен официально уведомить ОСАИ "НАМИ-Фонд" о возможности рас­смот­ре­ния апелляции в его отсутствии. В случае рассмотрения жалоб на заседании комиссии по апелляциям присутствуют как представители организации-предъявители жалоб, так и представители сертифицированного заказчика, которому предъявлена жалоба.

Решение комиссии выносится большинством голосов членов комиссии. В случае равенства голосов утверждается решение, за которое голосовал председатель комиссии.

После официального  рассмотрения апелляции или жалобы комиссия изве­щает предприятие-заявитель о принятом решении, которое в письменном виде рассылается всем заинтересованным сторонам.

В зависимости от обоснованности заявления предприятия, Ор­ган по сертификации по согласованию с предприятием может назначить пов­­тор­ную проверку с новым составом экспер­тов. О своем решении ОСАИ "НАМИ-Фонд" извещает предпри­я­тие в месячный срок. Расходы Органа по сертификации по повторной про­вер­ке несет предприятие-заявитель.

В случае несогласия с решением комиссии по апелляциям и жалобам ОСАИ "НАМИ-Фонд" заявитель может подать апелляцию в Росаккредитацию.

В случае несогласия с решениями Росаккредитации заявитель может обратиться  в арбитражный суд.