**Работы с апелляциями и жалобами**

1. Органы по сертификации СМК, Продукции, Персонала ООО «ЦИС» (далее – ОС ООО «ЦИС») осуществляют рассмотрение апелляций по вопросам, касающимся принятия решений о выдаче, подтверждении, приостановлении, аннулировании сертификатов соответствия, а также расширении и сужении области сертификации.
2. ОС ООО «ЦИС» осуществляют рассмотрение жалоб по следующим вопросам:
* нарушение персоналом ОС ООО «ЦИС» регламентированных процедур и правил проведения сертификации и/или инспекционного контроля, установленных в действующих нормативных документах;
* этика поведения персонала ОС и членов экспертной группы;
* отсутствие реальной компетенции членов экспертной группы в сертифицируемой области;
* необоснованность и пристрастность персонала ОС;
* любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между заказчиком или держателем сертификата и сотрудниками ОС;
* жалобы на сертифицированного заказчика от потребителей и/или надзорных органов.
1. Апелляции и жалобы в ОС подаются заинтересованной стороной на имя руководителя ОС в произвольной форме. Апелляция или жалоба должна быть подписана руководителем организации Заказчика или держателя сертификата, или лицом, официально его замещающим. Анонимные жалобы не принимаются и не рассматриваются.
2. Рассмотрение апелляций и жалоб проводится на заседаниях Апелляционной комиссии. Руководитель ОС организует подготовительную работу в течение двух недель с момента получения апелляции и назначает дату заседания Апелляционной комиссии.

Подготовительная работа включает:

* предварительное ознакомление членов апелляционной комиссии с поступившей апелляцией;
* проведение (при необходимости) предварительного обсуждения существа апелляций с любой из сторон.

Место и время проведения заседания Апелляционной комиссии сообщается подателю апелляции и членам Апелляционной комиссии в письменном виде.

Заказчик или держатель сертификата, подавший апелляцию, имеет право быть заслушанным на заседании Апелляционной комиссии. В случае неприбытия представителя заказчика или держателя сертификата ни на одно из заседаний Апелляционной комиссии, о которых он был письменно извещен заранее, этот факт фиксируется в протоколах заседаний Апелляционной комиссии, и вопрос рассматривается и решается в его отсутствие.

1. По итогам работы Апелляционной комиссии оформляется протокол совещания, содержащий решения или рекомендации по рассмотренной апелляции.

Апелляционная комиссия может принять одно из следующих решений:

* об организации дополнительных мероприятий по проверке и оценке СМК заказчика или держателя сертификата;
* о пересмотре принятого руководителем ОС СМК решения;
* об отклонении апелляции или жалобы заказчика или держателя сертификата.
1. Заказчик или держатель сертификата, в случае своего несогласия с решением или рекомендациями Апелляционной комиссии, имеет право обратиться с апелляцией или жалобой в Апелляционный совет СДС «Военный Регистр».