**Правила рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций**

Заявитель вправе подать жалобу (претензию) и апелляцию в Орган по сертификации (далее – ОС). При рассмотрении жалобы (претензии) и апелляции между ОС и заявителем сторонами обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

Прием жалобы (претензии) и апелляции производится:

**-** в письменной произвольной форме. В письме излагается суть жалобы (претензии)/апелляции и ее обоснование;

- письмом, отправленным по электронной почте;

- заполнением соответствующей формы на сайте.

Все апелляции (жалобы), имеющие отношение к деятельности ОС регистрируется в журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций.

Срок рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций не должен превышать одного месяца с момента регистрации жалобы (претензии) / апелляции в ОС.

По результатам рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции в ОС принимаются одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу (претензию)/апелляцию и признать ранее принятое решение в отношении конкретного объекта оспаривания необоснованным;

- отказать в удовлетворении жалобы (претензии)/апелляции и признать ранее принятое решение в отношении конкретного объекта оспаривания обоснованным.

Решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции оформляется в письменном виде в 2 экземплярах. Данные о результатах рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции, дате и номере исходящего письма фиксируются в журнале регистрации жалоб (претензий) и апелляций.

Решение по жалобе (претензии)/апелляции направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с жалобой в орган по аккредитации.

В случае, если решение по жалобе (претензии)/апелляции не было обжаловано заявителем в течении 30 дней с момента его получения, то такое решение признается принятым.