**1. Порядок рассмотрения жалоб и апелляций**

**1.1-1.3:** Если заявитель не согласен с решением по сертификации или сертификату, он может подать жалобу/апелляцию в письменном виде по установленной форме не позднее 1 месяца после решения.

**1.4:** Подача жалобы не приостанавливает действие решения ОС.

**1.5-1.6:** Руководитель ОС проверяет, относится ли жалоба к деятельности органа, и подтверждает её получение заявителю.

**1.7:** Если жалоба касается беспристрастности или конфликта интересов, её передают ответственному за систему менеджмента (СМ) для дальнейшего рассмотрения.

**1.8:** Если жалоба не связана с беспристрастностью, директор назначает комиссию для рассмотрения.

**1.9:** Жалобы регистрируются в журнале.

**1.10:** Представитель заявителя знакомится с процедурой рассмотрения жалобы.

**1.11:** Члены комиссии (если не сотрудники ОС) подписывают обязательства о конфиденциальности и беспристрастности.

**1.12-1.13:** За 5 дней собирается и проверяется информация, комиссия уведомляется о заседании.

**1.14-1.15:** Решение комиссии принимается в течение 30 дней, в зависимости от сложности жалобы.

**1.16:** При необходимости комиссия может запрашивать дополнительные материалы, что продлевает срок рассмотрения.

**1.17:** Итоговое решение комиссии направляется заявителю.

**1.18-1.19:** Решение принимают лица, не участвовавшие в спорном процессе; решение утверждается большинством голосов.

**1.20:** По решению комиссии разрабатывается план мероприятий, утверждаемый руководителем ОС.

**1.21-1.22:** Форма решения и необходимые действия по удовлетворению жалобы фиксируются и выполняются ОС.