

## Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и претензий

1. При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами подтверждения соответствия продукции или инспекционного контроля, заявитель имеет право направить в ОС жалобу, претензию, апелляцию (далее – апелляция).
2. Апелляция подается в письменной форме не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым заявитель не согласен на имя Руководителя ОС и подписывается заявителем.
3. Апелляция регистрируется в ОС ответственным сотрудником в Журнале регистрации входящей корреспонденции и направляется на рассмотрение Руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за разработку мер по устранению причины апелляции.
4. Ответственное лицо рассматривает апелляцию с лицами-участниками причастными к ней и совместно проводит анализ возникшей ситуации в течении 15 рабочих дней с момента ее регистрации
5. ОС вправе потребовать от заявителя предоставления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.
6. Окончательное решение по апелляции принимает Руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения апелляции.
7. Решение по жалобе должно содержать:
  - при полном или частичном удовлетворении апелляции: срок и способ ее удовлетворения;
  - при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
  - перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.
8. Решение по апелляции направляется заявителю в письменной форме с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.
9. ОС после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные копии, а также второй экземпляр решения.
10. Срок рассмотрения апелляции не более одного месяца со дня регистрации апелляции в ОС.
11. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС или обратиться в вышестоящие инстанции. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.