**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ**

Аккредитованный орган по сертификации документально оформляет процесс получения, оценивания, рассмотрения и принятия решений в отношении жалоб и апелляций. Аккредитованный орган по сертификации регистрирует и отслеживает жалобы и апелляции, а также действия, предпринимаемые для их разрешения.

После получения жалобы или апелляции аккредитованный орган по сертификации определяет, относится ли жалоба или апелляция к деятельности по сертификации, и только в этом случае принимает ее к рассмотрению.

Аккредитованный орган по сертификации подтверждает получение официальной жалобы или апелляции.

Аккредитованный орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы или апелляции.

Решения по удовлетворению жалобы или апелляции принимаются или рассматриваются и утверждаются персоналом, не принимавшем участия в работах по сертификации объекта оценки соответствия, связанного с жалобой или апелляцией.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе руководство). Который консультировал заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу или апелляцию, или был нанят на работу заявителем на проведение сертификации, владельцем сертификата, иным лицом или организацией, направившим жалобу или апелляцию, не привлекается аккредитованным органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иного лица или организации, направившего жалобу или апелляцию, в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу или апелляцию.

Аккредитованный орган по сертификации во всех возможных случаях официально уведомляет лицо или организацию, направившее жалобу, о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы.

Аккредитованный орган по сертификации официально уведомляет представителя заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата о результате и окончании процесса рассмотрения апелляции.

Аккредитованный орган по сертификации предпринимает все соответствующие действия, необходимые для удовлетворения жалобы или апелляции.

**ОПЛАТА РАБОТ ПО ПОДТВЕРЖДЕНИЮ СООТВЕТСТВИЯ**

Все расходы по подтверждению соответствия и периодическому контролю сертифицированной продукции независимо от результатов работ несут заявители.

Условия оплаты работ по подтверждению соответствия и периодической оценке сертифицированной продукции устанавливаются в договорах между органом по сертификации и заявителем, испытательными лабораториями (центрами) и другими организациями, принимавшими участие в работе.

Отказ заявителя от подписания договора, оплаты работ по подтверждению соответствия и периодической оценке является основанием для прекращения работ по подтверждению соответствия и (или) приостановления (отмены) действия выданных сертификатов соответствия.

**СТОИМОСТЬ РАБОТ**

Стоимость договоров на проведение сертификации рассчитывается исходя из утвержденных директор Государственного предприятия «Институт НИИСМ» предельных норм трудоемкости работ.