**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ**

В случаях возникновения разногласий между участниками сертификации по различным аспектам деятельности в области сертификации, процедурам выдачи сертификатов и аннулирования сертификатов, инспекционному контролю, оплате работ и т.д. заявитель вправе обратиться с заявлением (апелляцией) в Комиссию по апелляциям АНО «СЦ Связь-сертификат».

**Процессе управления апелляциями**

Апелляция принимается секретарем АНО «СЦ Связь-сертификат» в форме письма или электронного сообщения на электронную почту info@sert.ru.

Секретарь регистрирует поступившую апелляцию в день поступления и передает ее Генеральному директору АНО СЦ Связь-сертификат» для принятия решения по составу Комиссии по апелляции. Комиссия утверждается приказом по АНО «СЦ Связь-сертификат».

Рассмотрение апелляции осуществляет Комиссия по апелляциям.

Комиссия по апелляциям подтверждает получения апелляций и предоставляет ее предъявителю, отчеты о ходе ее рассмотрения и сообщает о результатах.

Председатель Комиссии по апелляциям в течение двух недель с момента получения апелляции организует:

- проведение работы Комиссии, в т.ч. предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;

- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;

- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;

- схему процесса получения, признания обоснованности и исследования апелляции, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;

- сопровождение и регистрация действий, предпринимаемых для решения по апелляциям;

- обеспечение, выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий:

- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

Решение, которое должно быть сообщено предъявителю апелляции, должно быть принято или проанализировано и подтверждено лицом (лицами), не имевшими отношения к предмету апелляции.

Комиссия по апелляциям официально уведомляет предъявителя апелляции об окончании процесса рассмотрения апелляции.

Комиссия по апелляциям вырабатывает решение по существу апелляции (решение принимается открытым голосованием, простым большинством голосов), оформляет его соответствующим протоколом, который после рассмотрения и утверждения его Председателем комиссии направляется сторонам, участвующим в споре.

Если на решение Комиссии по апелляциям в течение двух недель не поступили возражения сторон, оно считается принятым. Если какая-либо из сторон не согласна с решением, то она может, уведомив Комиссию по апелляциям, обратиться с апелляцией в Комиссию по апелляциям СДС «Военный Регистр».

Решение Комиссии по апелляциям СДС «Военный Регистр» является окончательным.

Все документы, связанные с работой Комиссии по апелляциям орган по сертификации регистрирует и хранит в деле заказчика в течение шести лет от момента регистрации апелляции.