

Подання та розгляд апеляцій і скарг здійснюється безкоштовно.

Апеляція - незгода (опротестування) замовником аудиту рішення, прийнятим ОС по відношенню до об'єкту аудиту.

Скарга - претензія з боку зацікавлених сторін до діяльності ОС / стосовно сертифікованої організації.

Подання, розслідування поданої апеляції / скарги та прийняття рішення за нею не призводять до будь-яких дискримінуючих дій, спрямованих проти апелянта/скаржника

Опрацювання апеляцій.

1. У разі незгоди з рішенням, що було прийняте ОС по відношенню до об'єкту оцінки відповідності, представник об'єкту може протягом десяти днів з дати отримання рішення ОС подати запит (апеляцію) до ОС про перегляд цього рішення. Подання апеляції не зупиняє дію ухваленого ОС рішення.
2. Апеляція надається у довільній письмовій формі на ім'я керівника ОС. До апеляції додаються щонайменше такі документи:
 - листування щодо спірного питання між заявником та ОС;
 - відповідні звіти про виконане оцінювання.
3. Додатково, за рішенням апелянта, до розгляду може надаватися будь-яка інформація, яка обґрунтовує його думку.
4. З метою гарантування неупередженості, оцінювання та розгляд апеляцій покладено на комітет забезпечення неупередженості.
5. ОС підтверджує отримання апеляції та запрошує апелянта на засідання Комітету, на якому проводиться розгляд апеляції.
6. Не пізніше ніж через один місяць з дати отримання апеляції ОС письмово інформує апелянта про результати розгляду апеляції.

Опрацювання скарг.

1. Скарга може бути отримана від будь-яких зацікавлених сторін у довільній письмовій формі або на [формалізованому бланку](#) на ім'я керівника ОС. Скарга має, щонайменше, містити: відомості про скаржника з реквізитами для зв'язку; опис проблеми, якої стосується подана скарга та дату подачі скарги. До скарги додають документи (за наявності), що пояснюють та підтверджують її обґрунтованість.
2. Після реєстрації скарги керівник ОС розглядає зміст скарги, визначає чи стосується скарга діяльності з сертифікації, за яку несе відповідальність ОС і, якщо так, організовує її розгляд.
3. Якщо скарга стосується сертифікованого замовника, то при її розгляді береться до уваги результативність сертифікованої системи менеджменту замовника.
4. Якщо скарга надається на сертифікованого замовника, то ОС інформує сертифікованого замовника стосовно скарги, яка надійшла.
5. Скаржник повідомляється про факт отримання скарги (повідомляє вхідний номер та дату реєстрації) та вжиті дії (рішення про початок розгляду або надсилання скарги сертифікованому замовнику).
6. За необхідності, керівник ОС може звернутися до скаржника у зручний для обох сторін спосіб за додатковою інформацією або повідомити про рішення щодо будь-яких додаткових заходів, необхідних для прийняття рішення за скаргою.

7. Зазвичай, керівник ОС здійснює розгляд скарги самостійно. Однак, у разі необхідності (викликаної, зокрема, причетністю керівника ОС до предмету скарги), керівник ОС збирає нараду для розгляду скарги залучаючи співробітників ОС, які мають необхідну компетентність стосовно предмету скарги, та не залучались попередньо до предмету скарги.
8. Прийняте за скаргою обґрунтоване рішення доводять до скаржника у зручний для обох сторін спосіб.