# **Процесс рассмотрения апелляций и жалоб**

1. Документация, рассматривающая процесс рассмотрения апелляций и жалоб, находится в ОС в открытом доступе.
2. При необходимости в ОС создается Апелляционная комиссия (не менее 3-х человек). Состав Апелляционной комиссии определяется приказом руководителя ОС из числа штатных сотрудников, не принимавших участия в работах по сертификации и не принимавших решения по ним. В состав комиссии при необходимости могут быть включены внештатные аудиторы (эксперты) ОС, а также представители других структурных подразделений Военного Регистра.
3. ОС несет всю ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессах рассмотрения апелляций и жалоб.
4. Деятельность по подаче, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не носит какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.
5. При получении жалобы ОС должен убедиться, относиться ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС несет ответственность, и если это так, то ОС рассматривает жалобу. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному Заказчику, то при ее исследовании внимание должно быть направлено на результативность сертифицированной системы менеджмента.
6. ОС в течение 10-ти дней после получения передает сертифицированному Заказчику относящуюся к нему жалобу.
7. К процессу рассмотрения жалоб применяются требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.
8. Поступившая апелляция или жалоба регистрируется в ОС.
9. Назначенный приказом председатель Апелляционной комиссии поручает одному из членов комиссии подготовить необходимые материалы для рассмотрения апелляции или жалобы и назначает срок заседания комиссии по ее рассмотрению.
10. Апелляции и жалобы должны рассматриваться лицами, не имеющими отношения к предмету апелляции или жалобы.
11. Апелляция или жалоба, и представленные материалы в назначенный срок рассматриваются на заседании комиссии и обсуждаются.
12. ОС подтверждает получение апелляции или жалобы, и предоставляет ее предъявителю отчет о ходе ее рассмотрении и сообщает о результатах.
13. Процесс рассмотрения апелляций и жалоб должен включать обеспечение того, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.
14. По результатам рассмотрения апелляции или жалобы комиссия разрабатывает проект заключения, которое утверждается руководителем ОС и направляется Заявителю.
15. ОС совместно с Заказчиком и предъявителем жалобы должен определить, необходимо ли, и в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.
16. В случае несогласия с решением Апелляционной комиссии ОС Заявитель имеет право обратиться в Апелляционный совет Военного Регистра.