

# ЦЕНТР ПРОТИМІННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ

---

## ОПИС

### процесу опрацювання скарг та апеляцій

Заявник, який не погоджується з рішенням органу з сертифікації щодо результатів робіт з сертифікації процесів протимінної діяльності за поданою ним заявкою, щодо результатів моніторингу, щодо призупинення або скасування сертифікації, має право подати апеляцію з клопотанням щодо перегляду такого рішення.

Заявникові надане право подавати до органу з сертифікації скарги на дії органу або його персоналу під час проведення робіт з сертифікації, включаючи первинну сертифікацію, розширення сфери сертифікації, моніторинг та ресертифікацію.

Апеляції подаються на адресу органу з сертифікації у письмовому вигляді. Термін подачі апеляцій не повинен перевищувати одного місяця від дня одержання заявником відповідного рішення.

Скарги можуть бути подані як у письмовій так і в усній формі. Усні скарги можуть бути висловлені персоналу органу з сертифікації на будь-якому етапі виконання робіт з сертифікації або надані до органу з сертифікації (зокрема, з використанням засобів телефонного зв'язку).

У письмовій скарзі або апеляції мають бути зазначені:

- повне та скорочене найменування юридичної особи відповідно до записів Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (найменування оператора ПМД);
- місцезнаходження юридичної особи та адреса для листування, місце проживання фізичної особи, адреса електронної пошти, номер телефону;
- суть скарги або апеляції, рішення яке оскаржується, обґрунтування позиції апелянта щодо незгоди з рішенням органу з сертифікації, прохання, пропозиції та вимоги;
- дата подання скарги або апеляції;
- підпис посадової особи (з зазначенням посади, ім'я та прізвища), уповноваженої на підписання.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

До письмової скарги або апеляції повинні додаватися усі необхідні документи та матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в скарзі/апеляції.

Розгляду не підлягають апеляції:

- подані з порушенням визначеного терміну подання;
- подані з порушенням вимог до оформлення;
- повторні апеляції, якщо рішення щодо апеляції вже було прийнято.

Про отримання скарги/апеляції орган з сертифікації повідомляє заявника у письмовій формі.

Апеляції розглядаються на засіданні апеляційної комісії органу з сертифікації.

Представник (представники) апелянта мають право бути заслуханими на засіданні апеляційної комісії, про що апелянт повідомляється секретарем комісії засобами електронної пошти не пізніше, ніж за три робочі дні до дати засідання.

Апелянт має право у будь-який час до прийняття рішення за апеляцією відкликати її.

Результати розгляду скарг та апеляцій в письмовому вигляді доводяться до заявника протягом п'яти робочих днів з дати, наступної за датою прийняття рішення (проведення засідання Апеляційної комісії).