**Appeals**

**ENAS commitment**

ENAS is committed to promote and sustain the quality culture in UAE, by providing added value services in accordance to international standards and maintaining a high standard of its services in dealing with its customers and stakeholders.

ENAS however recognizes that it may be necessary for its customers and interested parties to appeal to any adverse decision ENAS has made related to its desired accreditation status.

ENAS ensures that the appeal handling process and procedures are addressed in a timely manner and in accordance with those requirements defined in the international standard ISO/IEC 17011 “conformity assessment- General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies” and ENAS procedure ACP 22.

**ENAS Appeal Process**

Only applicant or accredited conformity assessment body can initiate an appeal.

An applicant or accredited body may formally request ENAS to reconsider any adverse decision made related to the desired accreditation status by submitting an appeal in writing to ENAS within (15) days of the date of the official notification of the decision.

If the Appellant prefers to talk to someone to seek further guidance before submitting the appeal, please contact the concerned ENAS Program Manager.

Appeals can be submitted by filling the form (ACF 22-01) and forwarding it to the concerned ENAS Program Manager and ENAS email (ENAS@moiat.gov.ae)

**ENAS accepts appeals related to:**

* Refusal to accept an application;
* Refusal to proceed with an assessment;
* Corrective action requests;
* Changes to accredited scope;
* Decisions to deny, suspend or withdraw accreditation, and
* Any other action that hinders the completion of accreditation.

**Duration:**

ENAS to acknowledge the receipt of the appeal within 2 working days.

Decision on Appeals shall be achieved within (30) days from the receipt of it.

**Notes**:

* The decision rendered by the Appeals Committee is final and binding.
* The appellant may withdraw the appeal at any time during the process. If for any reason an appeal is withdrawn, ENAS will not accept a future appeal on the same grounds.

**التظلم**

**التزام نظام الاعتماد الوطني الإماراتي ENAS**

يلتزم نظام الاعتماد الوطني الإماراتي بتعزيز والحفاظ على ثقافة الجودة في الدولة من خلال تقديم خدمات ذات قيمة مضافة وفقًا للمواصفات الدولية والحفاظ على مستوى عالٍ من خدماتها في التعامل مع عملائها وأصحاب المصلحة المشتركة.

تقر ايناس أنه قد يكون من الضروري لعملائها والأطراف المعنية الطعن في أي قرار معاكس قامت به ايناس فيما يتعلق بحالة الاعتماد.

تضمن ايناس معالجة طلبات التظلم في الوقت المناسب ووفقًا للمتطلبات المحددة في المواصفة القياسية الدولية

 ISO / IEC 17011 "تقييم المطابقة - المتطلبات العامة لهيئات الاعتماد المعتمدة لهيئات تقييم المطابقة" واجراء نظام الجودة رقم ACP 22

**اجراء تقديم التظلم**

يمكن فقط للهيئة المتقدمة بطلب الاعتماد اوجهة تقييم المطابقة المعتمدة ان تبدأ عملية التظلم.

قد يطلب مقدم طلب الاعتماد أو الجهة المعتمَدة رسمياً إعادة النظر في أي قرار معاكس يتعلق بحالة الاعتماد وذلك عن طريق تقديم طلب التظلم في غضون (15) يومًا من تاريخ الإخطار الرسمي بالقرار.

إذا رغب صاحب التظلم التحدث إلى شخص ما للحصول على مزيد من التوجيه قبل تقديم الطعن، فيرجى الاتصال بالموظف المعني من إدارة الاعتماد وعلى البريد الإلكتروني (ENAS@moiat.gov.ae).

يمكن تقديم التظلم من خلال تعبأة النموذج (ACF 22-01) وإرساله إلى العنوان البريد الإلكتروني للموظف المعني بإدارة الملف والبريد الإلكتروني (ENAS@moiat.gov.ae).

**الحالات التي يتم فيها تقديم طلبات التظلم:**

* رفض قبول طلب الاعتماد
* رفض اتمام عملية التقييم
* طلبات الإجراءات التصحيحية
* التغييرات في المجال المعتمد
* قرارات رفض أو تعليق أو سحب الاعتماد
* أي إجراء آخر يمنع اتمام عملية الاعتماد

**المدة الزمنية**:
سوف تقوم ايناس بالابلاغ عن استلام طلب التظلم خلال (2) يوم عمل
يتم البت في طلب التظلم خلال (30) يوماً من تاريخ تأكيد الاستلام.

**ملاحظات**:

* القرار الصادر من لجنة التظلم نهائي وملزم
* يجوز للمتظلم سحب طلب التظلم في أي وقت خلال العملية، إذا تم سحب الطعن لأي سبب من الأسباب، لن تقبل ايناس اي طلب تظلم مستقبلا لنفس الأسباب.