**Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации продукции**

**1. Правила рассмотрения жалоб:**

В процедуре применяются:

**2. Нормативные ссылки**

- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

- Приказ Минэкономразвития от 30 мая 2014 г. № 326 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»;

- ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

**3. Термины и сокращения**

**Жалоба** - выражение разногласия с решением, принятого по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, со стороны какой-либо организации или лица.

**Заявитель**  – организация (лицо), подающая жалобу.

СМК – система менеджмента качества.

**4. Общие положения**

4.1. Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ». Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

4.2. Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено.

4.3. Заявитель вправе подать жалобу в ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», с просьбой о пересмотре решения, принятого ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», в отношении данного объекта.

4.4. При рассмотрении жалоб ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия продукции, документам СМК ОС.

4.5. При рассмотрении жалобы между ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

4.6. При рассмотрении жалобы, участвуют компетентные сотрудники ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

4.7. Результатом работы рассмотрения жалобы в ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

4.8. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», или обратиться в вышестоящие инстанции.

**5. Функции и обязанности**

При поступлении жалобы ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» проводит:

- регистрацию обращения, согласно правилам оформления, п.6. в установленном порядке согласно данной процедуры;

- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия, согласно п.7.2. настоящей процедуры;

- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц согласно п.7.3. настоящей процедуры;

- конфиденциальность при рассмотрении жалобы, согласно п.10.2 настоящей процедуры;

- принятие объективного решения;

- своевременное информирование заявителя о принятом решении, согласно п.8.1. настоящей процедуры;

- учет, хранение документов и рабочих материалов, согласно п.10.4. настоящей процедуры;

- анализы результатов работы по жалобе;

- разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

**6. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб**

6.1. В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя генерального директора ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

6.2. Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 1 настоящей процедуры. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», указаны документы и т.д.

6.3. Жалоба подаётся по почте, на электронный адрес ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», с которым заявитель не согласен.

6.4. После регистрации жалобы специалистом – архивариусом, ответственным за делопроизводство и ведение журналов в Журнале входящей корреспонденции в день поступления в ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» с присвоением жалобе регистрационного входящего номера передаётся генеральному директору ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

6.5. Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

**7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб**

7.1. Генеральный директор ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», рассматривает поступившую жалобу и передаёт её Менеджеру по качеству.

7.2. Менеджер по качеству должен зарегистрировать жалобу в «Журнале регистрации жалоб» и установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия.

7.3. Генеральный директор ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

7.4. Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

7.5. ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

7.6. Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 20 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ»;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения жалобы (не более 2 месяцев).

**8. Правила и сроки оформления решения по жалобе**

8.1. Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах, в течение 30 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке (Приложения 3) данной процедуры и утверждается генеральным директором ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

8.2. Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

8.3. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения апелляций» СМК ОС-02.ДП.12/02-2015, которая находится в открытом доступе на сайте ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», или обратиться в вышестоящие инстанции.

8.4 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

**9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

9.1. Согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения жалоб», Решение по жалобе направляет Менеджер по качеству, на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 2-х месяцев с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

9.2. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС» у Менеджера по качеству, согласно п.10.4. настоящей процедуры, с последующей сдачей в архив.

9.3. Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа проведения работ по подтверждению соответствия.

1. **Ответственность**

10.1. Сотрудники ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы.

- хранение документов и материалов.

10.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

10.3. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются в «Журнале регистрации жалоб» (Приложение 2), Менеджером по качеству.

10.4. Документы и материалы по рассмотрению жалоб, хранятся у Менеджера по качеству, в деле «Жалобы в ОС» в течении двух лет затем сдаются в архив ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

10.5. Решения и выводы должны быть рассмотрены Руководством ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» и ОС. Выявленные несоответствия в работе ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС.

Приложение 1

**Форма жалобы**

Генеральному директору

ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ»

Ф.И.О.

1 Сведения о заявителе жалобы:

Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Почтовый индекс, город\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Страна\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Номер факса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Электронная почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо)  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
2 Объект жалобы  
- деятельность ОС  
- деятельность держателей сертификатов

3 Суть жалобы  
Дата возникновения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Описание разногласия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
4 Дата, подпись  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата подпись   
5 Приложение  
Перечень прилагаемых документов  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.**

**2. Нормативные ссылки**

2.1. В процедуре использованы нормы и положения следующего стандарта:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

- Приказ Минэкономразвития от 30 мая 2014 г. № 326 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»;

- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS/17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования».

**3. Термины**

В данной процедуре применяются:

- Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

- Приказ Минэкономразвития от 30 мая 2014 г. № 326 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»;

- ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

**Апелляция** – обжалование организацией (заинтересованным лицом) решения по жалобе, в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, с запросом о пересмотре решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

**Апеллянт** – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию.

**4. Общие положения**

4.1. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. Регламент процедуры рассмотрения апелляций, находится в открытом доступе на сайте ОС.

4.2. Апеллянтом может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в его результатах, права которого по ее мнению нарушены.

4.3. Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим органом в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 7 настоящей процедуры;

- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

4.4. Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» несет генеральный директор ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

4.5. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям, утверждённый приказом генерального директора ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

4.6. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

4.7. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» для каждого случая рассмотрения апелляции.

4.8. При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей процедурой, документами системы по сертификации продукции, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению сертификации продукции, а также документам СМК ОС.

4.9. Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение вышестоящих инстанциях.

**5. Состав Комиссии по апелляциям**

5.1. Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области сертификации продукции не менее трех лет, деятельность которого не распространяется на содержание претензии апеллянта.

5.2. Комиссию возглавляет председатель, согласно п.4.5. настоящей процедуры.

5.3. Состав Комиссии определяется председателем Комиссии.

5.4. Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

5.5. Члены Комиссии должны соблюдать конфиденциальность информации и беспристрастность, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

5.6. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;

- члены Комиссии;

- секретарь.

5.7. Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

5.8. В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые эксперты;

- руководители и сотрудники ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

При рассмотрении конкретной апелляции в состав Апелляционной комиссии не должны включаться лица, вовлекавшийся в течение последних двух лет в деятельность организации, подавшей апелляцию.

5.9. Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

**6. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям**

6.1. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», в связи с пересмотром решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

6.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение апелляций о пересмотре решения, принятого ОС по результатам проведения подтверждения соответствия или инспекционного контроля;

- доведение решений до заинтересованных сторон;

- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в Комиссию по апелляциям вышестоящей инстанции;

- запрос у заявителей и ответственных сотрудников ОС материалов, необходимых для анализа апелляции;

- заслушивание на заседаниях комиссии представителей заявителя и ОС;

- принятие решений по существу рассматриваемых апелляций;

- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных заявителем в вышестоящие инстанции (Федеральная служба по аккредитации).

**7. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.**

7.1. В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам, связанными с деятельностью ОС апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

7.2 Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 3 настоящей процедуры. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

7.3. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым апеллянт не согласен.

7.4. Специалист – архивариус, ответственный за делопроизводство и ведение журналов регистрирует апелляцию в Журнале входящей корреспонденции в день ее поступления с присвоением ей регистрационного входящего номера, и передаёт её менеджеру по качеству с целью занесения данных в «Журнал регистрации апелляций» с последующей передачей председателю Комиссии по апелляциям ОС. Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

7.5. Состав комиссии определяется и утверждается согласно п.5 настоящей процедуры.

7.6. Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

7.7. После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в Журнале регистрации апелляций, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;

- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;

- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);

- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;

- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;

- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;

- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;

- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;

- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

**8. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.**

8.1. Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

8.2. Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения (не более 3 месяцев).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

8.3. Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;

- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;

- своевременное сообщение информации апеллянту;

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

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

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

8.4. В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

8.5. При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

8.6. В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ОС.

8.7. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

8.8. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

**9. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.**

9.1. Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 2, данной Процедуры.

9.2. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается генеральным директором ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

9.3. Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

**10. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.**

10.1. Решение по апелляции высылает апеллянту Менеджер по качеству, в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся у Менеджера по качеству ОС.

10.2. Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у менеджера по качеству ОС, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

10.3. Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

10.4. При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

10.5. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОС.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» систематически проводятся: периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ претензий и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствования СМК по результатам анализа; обучение персонала.

**11. Ответственность**

11.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом;

11.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

11.3. По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

- хранение документов и материалов.

11.4. Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у менеджера по качеству ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» в деле «Апелляции в ОС», в течении двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

11.5. Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены руководством ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС.

**Форма апелляции**

Председателю Комиссии по апелляциям

ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ»

1 Сведения о предъявителе апелляции:

Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Почтовый индекс, город\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Страна\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Номер факса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Электронная почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
2 Объект апелляции  
- деятельность ОС  
- деятельность держателей сертификатов

3 Суть апелляции  
Дата возникновения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Описание претензии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
4 Дата, подпись  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата подпись   
5 Приложение  
Перечень прилагаемых документов  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_