# Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принятые органом по сертификации

**Правила рассмотрения жалоб:**

В правилах применяются термины, представленные в:

- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

Жалоба - выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

**1. Общие положения**

1.1. Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. Правила рассмотрения жалоб, находятся в открытом доступе на сайте ОС.

1.2. Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо заинтересованное в результатах сертификации, право которой по ее мнению нарушено.

1.3. Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в Орган по сертификации продукции при неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;

- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;

- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;

- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;

- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;

- не предоставили решение органа по сертификации;

- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;

- нарушили установленный порядок проведения работ;

- неисполнение работ в установленные сроки;

- допущения ошибок при оформлении документов;

- и другое

Заявитель имеет право обратится к руководителю ОС с жалобой в течение месяца, с того момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению Заявителя являются основанием для жалобы.

1.4. При рассмотрении жалоб ОС руководствуется настоящими правилами.

1.5. При рассмотрении жалобы между ОС и предъявляющим жалобу обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

1.6. Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляют специалисты ОС в соответствии с предметом жалобы. В рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы.

1.7. Результатом работы рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Руководитель ОС имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям по существу. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

1.8. В случае несогласия с решением по жалобе, предъявляющий жалобу имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ», или обратиться в вышестоящие инстанции.

1.9 Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель Органа по сертификации.

**2. Правила рассмотрения жалоб**

2.1. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС на имя Руководителя ОС по установленной настоящими правилами форме. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

2.2. Жалоба регистрируется в «Журнале учета жалоб и апелляций со стороны заявителей и потребителей ОС ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» специалистом с последующей передачей Руководителю ОС. Руководитель принимает жалобу и уведомляет подателя жалобы о ее приеме.

2.3. При получении жалобы орган должен подтвердить, относится ли эта жалоба к деятельности по оценке соответствия, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение. Жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленных в правовых и нормативных документах РФ или организационно-методических документах аккредитующего органа ОС не рассматривает.

2.4. Для рассмотрения жалобы и выработки дальнейших действий в ее отношении ОС проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету жалобы и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по жалобе было принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС.

2.5. Решение по жалобе оформляется заместителем руководителя ОС, в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней по форме установленной данными правилами и подписывается руководителем ОС.

2.6. 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;

2.7. Решение вступает в силу с момента получения его предъявляющим жалобу.

**3. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

3.1. Согласно Правилам рассмотрения жалоб решение по жалобе оформляет заместитель руководителя ОС, он же организует направление в адрес предъявившего жалобу в письменном виде, в тот же день с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером).

3.2. Экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы и апелляции», согласно п.4.4 настоящих правил, с последующей сдачей в архив.

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

3.4. Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС.

3.5. Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

**4. Ответственность**

4.1. Сотрудники ОС несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;

- хранение документов и материалов.

4.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

4.3. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются специалистом в «Журнале учета жалоб и апелляций со стороны заявителей и потребителей ОС ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ».

4.4. Документы и материалы по рассмотрению жалоб, а также информация о получении жалоб и результаты решения хранятся в деле «Жалобы и апелляции» в течение двух лет, затем сдаются в архив ОС.

4.5. ОС ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения жалобы будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.

**Форма жалобы**

**Руководителю**

**ОС ООО «ЦЕНТР-СТАНДАРТ»**

**Ф.И.О.**

1 Сведения о заявителе жалобы:

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место нахождения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фактический адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Номер факса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Электронная почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2 Объект жалобы
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4 Дата, подпись
Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5 Приложение
Перечень прилагаемых документов
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**