**Правила рассмотрения жалоб** /**апелляций на решения органа по сертификации**

1. **Общие положения по рассмотрению жалоб и апелляций**
   1. При возникновении спорных вопросов в случае несогласия Заявителя с результатами оценки соответствия или надзорного (инспекционного) контроля, решением об отказе в проведении работ и услуг, Заявитель имеет право в месячный срок направить в Орган по сертификации систем менеджмента (ОС СМ) жалобу/апелляцию**.** Заявителем жалобы/ апелляции может быть любая организация/лицо - участник процесса сертификации, или организация/лицо, заинтересованные в результатах сертификации, права которых, по их мнению, нарушены.
   2. Жалоба /апелляция составляется в произвольной форме и должна содержать:

* сведения о Заявителе, подавшем жалобу/апелляцию;
* наименование и адрес;
* существо вопроса (описание событий, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой/ апелляцией в ОС СМ);
* требования Заявителя и основания, по которым он считает решение, принятое ОС СМ, не правильным (документы, связанные с существом жалобы/апелляции);
* предложения по разрешению конфликтной ситуации;
* другие сведения и данные по усмотрению заявителя.

При необходимости ОС СМ может потребовать предоставления дополнительных документов и информации, необходимых для принятия решений по возникшим вопросам.

Анонимные жалобы Органом по сертификации не рассматриваются, но могут быть использованы как информационные источники аналитического характера в интересах совершенствования его системы менеджмента качества.

* 1. Жалоба/апелляция регистрируется в ОС СМ и передается на рассмотрение Руководителю ОС СМ, который анализирует содержание жалобы/апелляции и, если она имеет отношение к деятельности ОС СМ, либо определяет лиц, ответственных за ее рассмотрение, сбор и проверку всей, требуемой для принятия правомерного решения, информации (насколько это возможно), либо своим приказом формирует состав Комиссии по рассмотрению жалобы/апелляции ( ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, п. 7.13.4). Получение каждой жалобы/апелляции подтверждается Заявителю (письмом, факсом, электронным сообщением) (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, п.7.13.3).
  2. ОС СМ рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в Орган по уполномочиванию и направленные им для рассмотрения в ОС СМ), и дает письменный ответ на них Заявителю в течении десяти рабочих дней со дня их поступления (датой поступления считается дата регистрации жалобы/ апелляции в ОС СМ) с указанием:
* информации о ее получении ОС СМ;
* регистрационного номера;
* срока рассмотрения жалобы/апелляции.
  1. Решение об удовлетворении жалобы/апелляции принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, п.7.13.5).
  2. Руководитель ОС СМ имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям по существу. Отказ должен оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа. В случае принятия по жалобе/апелляции положительного решения в пользу Заявителя ОС СМ разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия для устранения и предотвращения появления выявленных несоответствий в дальнейшей деятельности ОС СМ. Насколько возможно, ОС СМ официально извещает лицо, подающее жалобу/апелляцию, о результате и окончании процесса рассмотрения( ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, п.7.13.7). Орган по сертификации принимает любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы/апелляции (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, п. 7.13.8).

1. **Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб**
   1. Руководитель ОС СМ рассматривает поступившую жалобу и назначает ответственных за ее рассмотрение, сбор и проверку всей требуемой для принятия правомерного решения информации (насколько возможно), разработку мер по устранению жалобы, либо формирует состав Комитета для ее рассмотрения, принятия решения и определяет дату заседания. Жалоба рассматривается и проводится анализ возникшей ситуации. Состав документов, прилагаемых к жалобе, устанавливает Заявитель, в зависимости от существа спорной ситуации.
   2. ОС СМ рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в Систему добровольной сертификации ТЦР «Регистр систем менеджмента» и направленные им для рассмотрения в ОС СМ), и дает письменный ответ на них Заявителю в течении десяти рабочих дней со дня их поступления (датой поступления считается дата регистрации жалобы/ апелляции в Журнале жалоб и апелляций) с указанием:

* информации о ее получении ОС СМ;
* регистрационного номера;
* срока рассмотрения жалобы/апелляции.

1. **Правила и сроки оформления решения по жалобе**
   1. Насколько возможно, ОС СМ официально извещает лицо, подающее жалобу о результате окончания процесса рассмотрения (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, п.7.13.7). Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах, в течение 30 календарных дней и 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.
  1. При несогласии с принятым решением, Заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС СМ, согласно порядку рассмотрения апелляций или обратится в вышестоящие инстанции, уведомив об этом ОС СМ. При этом Заявитель должен соблюдать требования к конфиденциальности, относящиеся к заказчику работ по сертификации и ОС СМ. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

1. **Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалобы**
   1. Решение по жалобе высылается в срок не позднее трех дней после принятия решения по ней на адрес Заявителя в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или передается непосредственно представителю Заявителя под роспись. Копии решений по жалобам остаются в ОС СМ в течение трех лет, затем передаются в архив, где хранятся еще не менее трех лет.
   2. Если на решение по жалобе в течение 30 календарных дней, с момента его отправления, не поступило возражения от Заявителя, оно считается вступившим в силу.
   3. Результаты работы Комитета оформляются протоколом произвольной формы в двух экземплярах, который подписывается всеми согласными с принятым решением членами Комитета и утверждается ее председателем. Особые мнения несогласных с принятым решением оформляются письменно и прикладываются к протоколу. Один экземпляр протокола в течение не позднее 3 рабочих дней с момента утверждения высылается заявителю, а второй вместе с апелляцией хранится в ОС СМ.
   4. Если Заявитель не согласен с решением Комитета, он может обратиться в вышестоящие инстанции, уведомив об этом ОС СМ. При этом Заявитель должен соблюдать требования конфиденциальности, относящиеся к заказчику работ и ОС СМ. Решение вышестоящей инстанции является окончательным.