1. **ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**
   1. Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в ОС при неудовлетворенности деятельностью ОС 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 об изменениях в процедурах сертификации;
* не предоставили решение органа по сертификации;
* нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
* нарушили установленный порядок проведения работ;
* неисполнения работ в установленные сроки;
* допущения ошибок при оформлении документов;
* и другое.
  1. Жалобу в ОС может подать любое лицо, в том числе потребитель.
  2. Жалоба подается в ОС в письменном виде на имя Руководителя ОС по почте и/или электронной почте. Форма жалобы приведена в Приложении 1, а также размещена на сайте ООО «ЦСПБ». К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.
     1. Руководитель ОС принимает жалобу, менеджер по качеству регистрирует ее в Журнале регистрации жалоб/ апелляций. В течение 3-х дней руководитель ОС уведомляет заявителя жалобы письмом по электронной почте о приеме и регистрации жалобы.
     2. Регистрационный номер жалобы имеет следующий вид:
     3. Ж-ХХ/ГГГГ, где ХХ – порядковый номер жалобы в текущем календарном году, ГГГГ – год регистрации жалобы.
     4. В течение пяти дней после регистрации жалобы Руководитель ОС анализирует жалобу, определяет, относится ли она к деятельности ОС и, если это так, рассматривает жалобу. При необходимости Руководитель ОС может запросить от заявителя жалобы дополнительные документы, необходимые для решения спорных вопросов.
     5. Руководитель ОС может привлечь к рассмотрению и принятию решения по жалобе экспертов по сертификации, не принимавших участия в проведении работ по данному объекту сертификации. После рассмотрения документов, анализа жалобы, руководитель ОС принимает решение по жалобе и сообщает заявителю жалобы о принятом решении в письменном виде. Решение по жалобе должно быть направлено заявителю жалобы не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС.
     6. Руководитель ОС имеет право отклонить жалобу, которая не относится к непосредственной деятельности ОС. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.
     7. Решение по жалобе оформляется руководителем ОС и содержит:
* 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. В общем случае и при необходимости в целях принятия решения по жалобе могут предприниматься следующие действия:
* рабочее совещание со всеми участниками процесса и разработка корректирующих/предупреждающих действий по его результату;
* проведение внепланового внутреннего аудита;
* подготовка отчета или сопроводительного письма о принятых действиях и решениях.
  + 1. Для обеспечения отсутствия конфликта интересов руководитель ОС не привлекает к анализу и мероприятиям по удовлетворению жалобы персонал, который оказывал консалтинговые услуги заявителю или работал с ним в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или приема на работу.
  1. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, направляется в адрес предъявившего жалобу в тот же день с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по электронной почте, по почте или курьером).
     1. Решение по жалобе может быть оформлено в виде официального письма с разъяснением о принятых мерах/ отказе в рассмотрении и с предоставлением дополнительных материалов, подтверждающих решение.
     2. Генеральный директор в праве подготовить решение по жалобе от своего лица при наличии необходимости.
  2. ОС гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения жалобы будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми работниками ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.
     1. Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС.
     2. 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.
  3. В случае несогласия с решением по жалобе, предъявляющий жалобу имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в ООО «ЦСПБ», или обратиться в вышестоящие инстанции.
  4. Работники ОС несут ответственность за:
* объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
* соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
* хранение документов и материалов.
  1. Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель ОС.
  2. Соблюдаются требования конфиденциальности информации

1. **ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ**
   1. Заявитель/держатель сертификата может подать апелляцию в ОС при несогласии с принятым ОС решением в следующих случаях:

* отказ в проведении сертификации;
* отказ в выдаче сертификата соответствия;
* приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля (планового или внепланового).
  1. Апелляция может быть подана также в случае несогласия с решением по жалобе.
  2. Апелляция подается в письменном виде на имя Председателя Комиссии по апелляциям по почте или электронной почте в течение срока, не превышающего 30 календарных дней после принятого ОС решения. Форма апелляции приведена в Приложении 2, а также размещена на сайте ООО «ЦСПБ». К апелляции могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.
  3. Регистрационный номер апелляции имеет следующий вид:

А-ХХ/ГГГГ, где ХХ – порядковый номер апелляции в текущем календарном году, ГГГГ – год регистрации апелляции.

* 1. Председатель Комиссии принимает апелляцию, передает сведения руководителю ОС для регистрации апелляции в журнале жалоб/ апелляций и в течение 3-х дней уведомляет заявителя апелляции письмом по электронной почте о ее приеме и регистрации.
  2. Для рассмотрения поданной апелляции Председатель Комиссии формирует состав Комиссии из независимых, в части рассматриваемых вопросов, квалифицированных экспертов.
     1. Для рассмотрения апелляции и выработки дальнейших действий в ее отношении Комиссия проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету апелляции и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было принято и направлено заявителю апелляции не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС.
     2. При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.
     3. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и всеми членами Комиссии.
     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.
     5. Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.
     6. На основании протокола заседания председателем Комиссии оформляется решение Комиссии по апелляции, которое содержит:
* перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
* при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
* при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении;
* при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения.
  1. Решение, принятое по результатам рассмотрения апелляции, направляется в адрес заявителя апелляции с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по электронной почте или по почте).
     1. Решение по апелляции может быть оформлено в виде официального письма с разъяснением о принятых мерах/ отказе в рассмотрении и с предоставлением дополнительных материалов, подтверждающих решение.
     2. Генеральный директор в праве подготовить ответ по апелляции от своего лица при наличии необходимости.
  2. ОС гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения апелляции будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми работниками ОС. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.
     1. Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа СМК со стороны руководства. При проведении анализа СМК особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОС.
     2. Для выявления и предотвращения причин поступления апелляций в ОС систематически проводятся: анализ апелляций, 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.
  3. В случае несогласия с решением по апелляции, предъявляющий апелляцию имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции.
  4. Члены Комиссии несут ответственность за:
* объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
* соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
  1. Руководство ОС несет ответственность за хранение документов и материалов.
  2. Председатель Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии.
  3. Руководитель ОС несет ответственность за своевременную организацию работы Комиссии, доведение информации по апелляции до подавшего апелляцию.

Соблюдаются требования конфиденциальности информации.

Приложение 1

**Форма жалобы**

Настоящая форма содержит основную информацию, которая может помочь лицу, подающему жалобу, апелляцию, (заявителю), составить документ, который будет зарегистрирован и рассмотрен органом по сертификации.

Руководителю Органа по сертификации

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Сведения о лице, подающем рекламацию** | | | | | | |
| ФИО / организация | | | |  | | |
| Адрес, город, почтовый индекс, страна | | | |  | | |
| Телефон, Факс | | | |  | | |
| Электронная почта | | | |  | | |
| ФИО и полномочия лица, действующего от имени заявителя (если применимо) | | | |  | | |
| Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) | | | |  | | |
| **2. Сведения об услуге** | | | | | | |
| Номер договора | | | |  | | |
| Описание заявления | | | |  | | |
| **3. Проблемы, с которыми столкнулся заявитель** | | | | | | |
| Дата возникновения проблемы | | | |  | | |
| Описание проблемы | | | |  | | |
| **4. Требуемые средства** | | | | | | |
| да □ нет □ | | | |  | | |
| **5. Дата, подпись** | | | | | | |
| Дата |  | Подпись заявителя | | |  |  |
|  |  |  | | | /подпись/ | /И.О. Фамилия/ |
| **6. Приложения** | | | | | | |
| Список приложенных документов | | |  | | | |

Приложение 2

**Форма апелляции**

Председателю Комиссии по апелляциям

ОС ООО «ЦСПБ»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Сведения о предъявителе апелляции** | | | | | | |
| ФИО / организация | | | |  | | |
| Адрес, город, почтовый индекс, страна | | | |  | | |
| Телефон, Факс | | | |  | | |
| Электронная почта | | | |  | | |
| ФИО и полномочия лица, действующего от имени заявителя (если применимо) | | | |  | | |
| Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) | | | |  | | |
| **2. Объект апелляции** | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **3. Суть апелляции** | | | | | | |
| Дата возникновения проблемы | | | |  | | |
| Описание проблемы | | | |  | | |
| **4. Требуемые средства** | | | | | | |
| да □ нет □ | | | |  | | |
| **5. Дата, подпись** | | | | | | |
| Дата |  | Подпись заявителя | | |  |  |
|  |  |  | | | /подпись/ | /И.О. Фамилия/ |
| **6. Приложения** | | | | | | |
| Список приложенных документов | | |  | | | |