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

**Правила рассмотрения жалоб**

Жалоба (претензия) - выражение нeудовлетворенности деятельностью ОС (принятых решений) со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Жалоба (претензия) может быть подана заявителем и любой заинтересованной стороной, в том числе:

* на качество оказанных услуг - от заявителя;
* на несоответствие требованиям объекта подтверждения соответствия, которые были подтверждены при сертификации от любых заинтересованных сторон (организаций).

Жалоба принимается в письменном виде по **форме** либо в произвольной форме.

Поступившая жалоба регистрируются в журнале входящей и учитываются руководителем ОС в журнале регистрации жалоб, претензий и апелляций.

Рассмотрение жалобы (претензии):

* директор ФБУ «Красноярский ЦСМ» визирует жалобу, определяет ответственное лицо (руководителя ОС) за рассмотрение жалобы (претензии) и сроки подготовки ответа;
* руководитель ОС поднимает в архиве комплект документов по проведенной работе, на которую поступила жалоба (претензия), рассматривает документы, делает заключение о правильности проведенных работ и докладывает результаты рассмотрения директору;
* результаты рассмотрения жалобы (претензии) фиксируются в форме жалобы (претензии) и оформляются в виде письма-ответа подавшей жалобу организации (лицу) за подписью директора;
* разрабатываются мероприятия по разрешению жалобы;
* недостатки выполненных работ, выявленные при рассмотрении жалобы (претензии), исправляются исполнителем работ без оплаты работ заявителем;
* взыскания на работников, выполнивших работу с нарушением установленных правил и порядков, налагаются директором ФБУ «Красноярский ЦСМ» в соответствии с трудовым законодательством;

Если ответ не удовлетворил заявителя, он вправе подать апелляцию в органы, аккредитующие ОС или в судебные органы.

**Правила рассмотрения апелляций**

Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

Апелляции поступают от заказчиков в виде письма произвольной формы на имя директора ФБУ «Красноярский ЦСМ», регистрируются в журнале входящей корреспонденции и учитываются руководителем ОС в журнале регистрации жалоб, претензий и апелляций.

Рассмотрение апелляций проводит Комиссия по апелляциям. Персональный состав Комиссии по апелляциям утверждается директором ФБУ «Красноярский ЦСМ» и объявляется в приказе.

Дата и время заседания апелляционной комиссии согласовывается с членами комиссии и утверждается приказом директора.

Руководитель ОС сообщает предъявителю апелляции дату и время заседания апелляционной комиссии.

По результатам работы апелляционной комиссии оформляется протокол заседания, к которому прилагаются все документы, представленные персоналом ОС и заказчиком. Решение апелляционной комиссии приводится в разделе «Выводы» протокола заседания.

При необходимости (по согласованию с заказчиком) отдельные члены апелляционной комиссии выезжают на предприятие для решения конкретных вопросов «на месте».

Решение апелляционной комиссии обязательно для выполнения ОС. Копия протокола заседания апелляционной комиссии направляется заказчику в день подписания протокола. Ответственность за своевременное направление протокола заказчику несет секретарь апелляционной комиссии.

При неудовлетворении заказчика решением, принятым апелляционной комиссией, заказчик вправе направить апелляцию в апелляционную комиссию Росаккредитации.

ОС после получения уведомления об апелляции направляет комплект документов по рассмотрению апелляции в Росаккредитация.