**.1. Правила рассмотрения жалоб**

**7.1.1. Общие положения**

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

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

7.1.1.3. 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 продукции;

- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;

- нарушили установленный порядок проведения работ;

- неисполнение работ в установленные сроки;

- допущения ошибок при оформлении документов;

- и другое.

**7.1.2. Правила рассмотрения жалоб**

7.1.2.1. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

7.1.2.2. Жалоба регистрируется в «Журнале учета жалоб и апелляций со стороны заявителей и потребителей» с последующей передачей Руководителю ОС. Руководитель принимает жалобу и уведомляет подателя жалобы о ее приеме любым удобным способом.

7.1.2.3. 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.

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

7.1.2.4. Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляют специалисты ОС в соответствии с предметом жалобы.

Руководитель ОС назначает устным распоряжением ответственное лицо за подготовку, сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку и разработку предложений по дальнейшим действиям.

В рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы.

Специалисты, которые оказывали консалтинговые услуги заказчику или работали с ними, не могут использоваться органом по сертификации для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы в течении двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

7.1.2.5. Окончательное решение по жалобе должно быть принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС.

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

Решение по жалобе оформляется Руководителем ОС/Заместителем руководителя ОС по форме, установленной в приложении В.

Решение по жалобе 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.

7.1.2.6. 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.

**7.1.3. Мероприятия по итогам рассмотрения жалоб**

7.1.3.1. Руководитель ОС организует направление Решения по жалобе в адрес предъявившего жалобу 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). 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.

Генеральный директор в праве подготовить решение по жалобе от своего лица при наличии необходимости.

7.1.3.2. ОС 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.

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

7.1.3.4. 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.

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

**7.1.4. Ответственность**

7.1.4.1. Сотрудники ОС несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;

- хранение документов и материалов.

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

7.1.4.3. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно п. 3.5.

**7.2. Правила рассмотрения апелляций на решения, принятые органом по сертификации продукции**

**7.2.1. Общие положения**

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

7.2.1.2. Подать апелляцию может любая организация, лицо-участник процесса подтверждения соответствия или лицо, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, право которой по ее мнению нарушено.

7.2.1.3. Заявитель/держатель сертификата может подать апелляцию в орган по сертификации продукции при несогласии с принятым органом по сертификации решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации/регистрации декларации;

- отказ в выдаче сертификата соответствия;

- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля.

**7.2.2. Правила рассмотрения апелляций**

7.2.2.1. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОС.

В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

7.2.2.2. Апелляция регистрируются в «Журнале учета жалоб и апелляций со стороны заявителей и потребителей» с последующей передачей Руководителю ОС. Руководитель ОС принимает апелляцию и уведомляет подателя апелляции о ее приеме любым удобным способом. Далее передает ее Генеральному директору и Председателю Комиссии по апелляциям для рассмотрения.

7.2.2.3. Непосредственное рассмотрение апелляции осуществляет Комиссия по апелляциям (далее - Комиссия) в соответствии с предметом апелляции. В рассмотрении апелляции не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету апелляции.

Состав Комиссии прописан в п. 7.2.3.

7.2.2.4. При получении апелляции Комиссия должна подтвердить, относится ли эта апелляция к деятельности по оценке соответствия, и если это так, то она берется за ее рассмотрение.

7.2.2.5. 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 не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОС.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

7.2.2.6. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и всеми членами Комиссии.

7.2.2.7. 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.

7.2.2.8. Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

На основании протокола заседания председателем Комиссии оформляется решение Комиссии по апелляции по форме, установленной в Приложении В.

7.2.2.9. Решение по апелляции 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.

**7.2.3. Состав Комиссии по апелляциям**

7.2.3.1. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям, назначаемый приказом Генерального директора сроком на три года.

7.2.3.2. Состав комиссии определяется председателем Комиссии по апелляциям и утверждается Генеральным директором ООО «СЕРКОНС» в течение 2 рабочих дней после получения апелляции.

Члены Комиссии определяются председателем Комиссии по апелляциям для каждого случая рассмотрения апелляции.

7.2.3.3. Состав Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны отвечать следующим требованиям:

- быть компетентными в вопросах подтверждения соответствия;

- иметь высшее образование;

- иметь широкий кругозор;

- обеспечивать беспристрастность оценок и решений Комиссии;

- противодействовать любым коммерческим, финансовым и другим предложениям, которые могут оказать влияние на решения Комиссии.

7.2.3.4. В состав Комиссии могут быть включены:

- сотрудники ОС, не имеющие отношения к предмету апелляции;

- привлеченные сотрудники сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

В состав Комиссии не могут быть включены:

- лица, которые оказывали консалтинговые услуги заказчику или работали с ними (в течении двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма).

Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе. Принятие согласия по предложению ОС ООО «СЕРКОНС» войти в состав Комиссии по апелляциям и строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ОС ООО «СЕРКОНС», Положении о конфиденциальной информации осуществляется членами Комиссии путем проставления подписи и даты в Листе ознакомления к Приказу о формировании Комиссии.

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

7.2.4.1. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ОС, в связи с пересмотром решения принятого этим органом в отношении данного объекта;

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

7.2.4.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящими правилами;

- рассмотрение апелляций, связанных с основной деятельностью ОС, проведением работ по подтверждению соответствия;

- проведение оценки представленных материалов;

- запрос у подавшего апелляцию и руководителей ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей подавшего апелляцию и ОС (при необходимости);

- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- принятие решений по существу рассматриваемых апелляций;

- обеспечение своевременного оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;

- участие в рассмотрении апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;

- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;

- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;

- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон.

**7.2.5. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения апелляций**

7.2.5.1. Руководитель ОС организует направление решение по апелляции в адрес предъявившего апелляцию в тот же день с момента оформления Председателем Комиссии решения об апелляции, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером). 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.

Генеральный директор в праве подготовить ответ по апелляции от своего лица при наличии необходимости.

7.2.5.2. ОС ООО «СЕРКОНС» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения апелляции 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.

7.2.5.3. 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 (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОС.

7.2.5.4. 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.

7.5.5.5. В случае несогласия с решением по апелляции, предъявляющий апелляцию имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции.

**7.2.6. Ответственность**

7.2.6.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции.

Руководство ОС несет ответственность за хранение документов и материалов.

7.2.6.2. Председатель Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии.

Руководитель Органа по сертификации несет ответственность за своевременную организацию работы Комиссии, доведение информации по апелляции до подавшего апелляцию.

7.2.6.3. Требования конфиденциальности информации соблюдаются ..