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

**1 Общие положения**

1.1 Жалобы, получаемые органом по сертификации, делятся на две категории. Одна категория жалоб относится к оценке соответствия и/или к апелляциям, а также к способу функционирования системы оценки соответствия. Это тип специфических жалоб (претензий), которые, если останутся нерешенными, способны принести дурную славу и органу, и системе.

1.2 Другая категория жалоб относится к уровню качества услуг или к доставке. Рассмотрение этих жалоб является частью нормального делового процесса

1.3 Работа с жалобами (претензиями) и апелляциями способствует повышению уровня удовлетворенности и доверия потребителя. Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с жалобами, претензиями и апелляциями, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворённости потребителей и конкурентоспособности организации.

1.4 Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, права которой, по ее мнению, нарушены.

1.5 Все поступающие в ОСПУ апелляции подлежат рассмотрению специально создаваемой Комиссией по апелляциям.

 Все поступающие жалобы (претензии) подлежат рассмотрению Руководителем ОС или специально назначаемым им лицом по каждому отдельному факту. Таким лицом не может быть персонал, на действия которого поступила жалоба.

В случае если жалоба поступила на действия самого Руководителя ОС она рассматривается Комиссией по апелляциям, которая действует в соответствии с настоящей инструкцией и Положением о Комиссии по апелляциям.

1.6 Процесс рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций не носит дискриминационный характер по отношению к их предъявителю. ОСПУ избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию.

1.7 В процессе работы с апелляциями и жалобами (претензиями) ОСПУ соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых потребитель избегает оформления претензий из опасения, что раскрытие подробностей претензии может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

1.8 При возникновении спорных вопросов в случае несогласия с результатами подтверждения соответствия, заявитель имеет право направить в ОСПУ апелляцию на решение, принятое ОСПУ.

При неудовлетворенности деятельностью ОСПУ, или его работников, заявитель имеет право направить в ОСПУ жалобу (претензию).

1.9 Апелляция должна содержать обоснование причин возражений в отношении решения ОСПУ или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

1.10 Апелляция должна быть подана не позднее месяца со дня получения Заказчиком уведомления о решении, принятом ОСПУ.

1.11 Описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций предоставляется всем заинтересованным сторонам по запросу.

**2 Порядок рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций**

2.1. Апелляция или жалоба (претензия) подается в письменной форме, подписывается заявителем и направляется в ОСПУ по почте или вручается лично.

2.2. При получении жалобы (претензии) или апелляции следует подтвердить, имеет ли она отношение к деятельности ОСПУ, за которую он несет ответственность, и, если имеет, принять ее к рассмотрению.

2.3. Апелляция или жалоба (претензия) регистрируется менеджером по качеству в журнале учета жалоб (претензий) и апелляций и направляется на рассмотрение руководителю ОСПУ.

Все полученные апелляции передаются на рассмотрение в Комиссию по апелляциям, специально создаваемую по каждой отдельной апелляции.

Порядок созыва и работы комиссии установлен в ПО-03/01-2021 «Положение о Комиссии по апелляциям».

2.4. Получение каждой апелляции, жалобы (претензии) подтверждается (например, по почте, телефону или электронной почте и т.п.) предъявляющему претензию в течение 1 (одного) дня с момента ее получения.

2.5. Подготовка к рассмотрению жалобы (претензии) включает в себя сбор необходимой информации по рассматриваемому вопросу, анализ и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости).

В ходе рассмотрения жалобы (претензии) Руководитель ОС или назначенное им ответственное лицо вправе запрашивать пояснения у работников, участвовавших в процессе, на который жалуются.

2.6. Сроки рассмотрения апелляции/жалобы составляют не более 10 дней с даты ее регистрации.

2.7. Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним (в рамках деятельности, предшествующей работе в ОСПУ), не может использоваться ОСПУ для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения такой деятельности.

2.8. Рассмотрение апелляции или жалобы (претензии) может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя, он уведомляется в письменной форме не менее чем за 5 дней до даты рассмотрения.

2.9. В ходе рассмотрения апелляции или жалобы (претензии) может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае Комиссия или лицо, рассматривающее дело, может продлить срок рассмотрения, но не более чем на 30 календарных дней.

2.10. Количество заседаний, которое может быть собрано для рассмотрения вопроса, не ограничено. При этом учитывается объективная необходимость каждого последующего сбора. Лица, рассматривающие апелляцию или жалобу (претензию), стремятся рассмотреть ее как можно быстрее.

2.11. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции, заявитель информируется об этом письмом, направленным почтовым отправлением или на адрес электронной почты.

 2.12. Рассмотрение апелляции или жалобы оформляется Решением, составляемым в свободной форме.

2.13. Окончательное решение по жалобе оформляет руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения. Окончательное решение по апелляциям принимается Комиссией по апелляциям с учетом результатов рассмотрения в соответствии с ПО-03/02-2022.

2.14. Решение как правило содержит:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции или жалобы: срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции или жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при необходимости, перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

2.15. Решение направляется заявителю в письменном виде почтовым отправлением или на адрес электронной почты.

2.16. По просьбе заявителя ОСПУ возвращает ему подлинники представленных документов, в ОСПУ в этом случае остаются заверенные копии, а также 2-й экземпляр решения.

2.17. В случае неудовлетворенности принятым ОСПУ решением заявитель вправе обратиться с апелляцией или жалобой в аккредитующий орган в установленном порядке.

5.18. В случае поступления жалобы на сертифицированного Заказчика от потребителей и/или надзорных органов, ОСПУ в двухдневный срок уведомляет о ней сертифицированного Заказчика и принимает действия по ее рассмотрению.

2.19. Процесс рассмотрения жалобы на сертифицированного Заказчика включает:

- регистрацию поступивших претензий с уведомлением Заказчика и подателя жалобы о поступлении жалоб;

- проверку достоверности жалобы, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от Заказчика по запросу ОСПУ информации по предмету жалобы;

- в случае принятия жалобы требование от сертифицированного заказчика разработки корректирующих действий;

- проведение анализа достаточности принятых Заказчиком по жалобе корректирующих мероприятий;

- проверка свидетельств выполнения корректирующих мероприятий (возможно посещение сертифицированного заказчика).

- принятие и утверждение окончательного решения по жалобе должностным лицом ОСПУ, ранее не имевшем отношения к предмету жалобы при выполнении своих должностных обязанностей, что является гарантией непредвзятости ОСПУ;

- официальное уведомление подателя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения не позднее пяти дней с момента его подписания.

2.20. ОСПУ при инспекционном контроле (при соответствующей схеме сертификации) проводит проверку фактического выполнения сертифицированной организацией корректирующих действий по жалобе (изменения в процедурах, документах, записях), включая восстановление соответствия СМК в короткие сроки, предотвращение повторных несоответствий, оценку и смягчение любых неблагоприятных аспектов СМК и, связанных с ними воздействий, оценку результативности корректирующих мер.

2.21. Если предъявляющий претензию согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.

2.22. Материалы по апелляциям, жалобам и разногласиям, по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим действиям и оценке их результативности хранятся в ОСПУ в соответствии с ДП-01/02-2022, п.16.

2.23. ОСПУ должен принимать любые необходимые меры, связанные с дальнейшим удовлетворением жалобы или апелляции.

2.24. ОСПУ согласовывает с заказчиком/держателем декларации и предъявителем жалобы возможность разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения.