**Порядок рассмотрения апелляций/жалоб и принятия решений**

**(из инструкции «Порядок рассмотрения апелляций и жалоб по вопросам сертификации»)**

1.1 Апелляция/жалоба должна быть рассмотрена не позднее 10 дней с момента ее регистрации.

В тех случаях, когда для разрешения апелляции/жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения апелляции могут быть в порядке исключения продлены председателем Комиссии, но не более чем еще на 10 дней. Заявитель извещается о продлении сроков рассмотрения апелляции/жалобы и ходе рассмотрения по телефону, электронной почте, простой почтовой связи.

Заявитель (представитель Заявителя) вправе присутствовать на заседании Комиссии при рассмотрении его апелляции/жалобы.

Комиссия, при необходимости, может вызвать Заявителя (представителя Заявителя), представителя органа по сертификации, а также пригласить специалистов по обсуждаемым вопросам.

Специалист ГОТО ОС СМ докладывает содержание апелляции/жалобы и материалов, поступивших из органа по сертификации, или других, востребованных Комиссией материалов. Специалист ГОТО ведет протокол заседания Комиссии, в котором отражаются дата заседания, имена, отчества, фамилии присутствовавших членов Комиссии и приглашенных на заседание, реквизиты (наименование, адрес местонахождения) Заявителя- юридического лица и фамилия, имя, отчество представителя Заявителя, фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя или его представителя, существенные моменты рассмотрения апелляции/жалобы, результаты голосования, решение Комиссии и его обоснованность.

1.2 Комиссия, рассмотрев апелляцию Заявителя вправе принять решение:

- о подтверждении решения органа по сертификации с формулировкой: «Решение органа по сертификации оставить в силе, а апелляцию без удовлетворения»;

- о приеме документов на сертификацию заявленного объекта сертификации;

- о выдаче сертификата соответствия на объект сертификации;

- о снятии приостановления или восстановлении действия сертификата соответствия.

1.3 Комиссия, рассмотрев жалобу (претензию) Предъявителя, вправе принять решение по разрешению проблемы каким-либо определенным образом.

1.3.1 Если жалоба относится к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании делается акцент на результативности сертифицированной системы менеджмента.

Комиссия в 5-ти дневный срок передает сертифицированному заказчику жалобу с соблюдением необходимых требований конфиденциальности, согласованных с предъявителем жалобы. А затем отслеживает ход рассмотрения жалобы и разрешения конфликта.

1.3.2 При рассмотрении жалобы (претензии), направленной против персонала органа по сертификации, для обеспечения объективности при анализе ошибок персонала Комиссия должна немедленно и полно информировать руководителя органа по сертификации и конкретного работника по любой претензии, касающейся его работы, поведения и о продвижении расследования претензии и полученных результатов. Руководитель органа по сертификации должен обеспечить соответствующую конфиденциальность при рассмотрении претензии (детали претензий против персонала должны быть известны только заинтересованным лицам), также обеспечить работнику возможность объяснить обстоятельства и предоставить соответствующую поддержку.

Решение Комиссии по жалобе (претензии) и любые действия, связанные с жалобой (претензией) и имеющие отношения к предъявителю жалобы (претензии) или вовлеченному персоналу, должны быть доведены немедленно до органа по сертификации, вовлеченного персонала и предъявителя жалобы (претензии).

Если предъявитель жалобы (претензии) согласен с предложенным решением и /или действием, то такие решение и /или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.

Если предъявитель жалобы (претензии) не согласен с предложенным решением или действием, то жалоба (претензия) должна оставаться открытой. Такой статус претензии регистрируется в журнале регистрации апелляций/жалоб, а предъявитель претензии информируется относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий по телефону, электронной почте, простой почтовой связью, при необходимости.

1.4 Решение Комиссии по апелляции/жалобе Заявителя оформляется по Приложению В к настоящему документу и в 5-ти дневный срок направляется Заявителю и в орган по сертификации.

Орган по сертификации (ОС СМ):

- принимает решение Комиссии к исполнению;

- проводит внутренний аудит деятельности по сертификации и инспекционному контролю;

- выполняет соответствующие коррекции и корректирующие действия.

Извещает Комиссию о выполнении ее решения.

1.5 В журнале регистрации апелляций/жалоб делается отметка о принятом решении по апелляции с кратким описанием и указывается дата направления решения Заявителю.

1.6 Решение Комиссии может быть обжаловано обеими сторонами: Заявителем и органом по сертификации в Россакредитации.