**Управление жалобами и апелляциями**

ОС обеспечивает открытый доступ всем заинтересованным сторонам к процессу управления жалобами и апелляциями. Право заказчиков услуг ОС обращаться с жалобой и/или апелляцией в ОС закрепляется условиями Договора на проведение работ по подтверждению соответствия.

Деятельность ОС по рассмотрению и принятию решения по жалобам и апелляциям не носит дискриминационного характера по отношению к предъявителю апелляции/жалобы.

В процессе работы с апелляциями и жалобами ОС соблюдает принцип конфиденциальности в соответствии с процедурой БС-5.

Рассмотрение и принятие решения по апелляциям и жалобам осуществляет Апелляционная комиссия ОС, функционирующая на основании Положения.

**ОС установлен следующий порядок управления жалобами и апелляциями**:

- регистрация жалобы/апелляции;

- проведение анализа;

- формирование Апелляционной комиссии (при необходимости);

- принятие решения;

- доведение принятого решения до предъявителя жалобы/апелляции;

- выполнение решения.

Жалоба/апелляция, предъявляемая в ОС, должна быть письменно оформлена и содержать обоснование причин возражений предъявителя в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса.

По возможности, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность жалобы/апелляции и подтверждающие факты, содержащиеся в жалобе/апелляции.

Регистрация жалобы/апелляции осуществляется секретарем Апелляционной комиссии ОС в день ее поступления. Зарегистрированная жалоба/апелляция передаются на рассмотрение руководителю ОС.

Секретарь Апелляционной комиссии уведомляет (по телефону, через переписку) предъявителя о получении его жалобы/апелляции, а также определяет соответствующие контакты и формы представления информации для оповещения о ходе рассмотрения жалобы/апелляции.

ОС проводит первоначальную оценку жалобы/апелляции с точки зрения таких критериев как её обоснованность (определение, действительно ли жалоба/апелляция связана с деятельностью ОС), важность, безопасность, сложность, возможные последствия, а также проведение оценки необходимости и возможности принятия немедленных действий по рассмотрению жалобы/апелляции.

По результатам предварительной оценки предпринимаются следующие действия:

- в случае необоснованности жалобы/апелляции ОС в течение 3-х дней с момента её регистрации направляет предъявителю письмо с обоснованием отказа от рассмотрения жалобы/апелляции;

- если жалоба имеет отношение к ОС, то он в течение 3-х дней с момента регистрации информирует подателя жалобы/апелляции о принятии её к рассмотрению;

- в случае обоснованности жалобы/апелляции руководитель ОС вправе в течение 10-ти календарных дней с момента регистрации вынести собственное решение по жалобе/апелляции и направить его всем заинтересованным сторонам. Ответ оформляется в виде официального письма, подписанного руководителем ОС, и содержит:

- информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции;

- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;

- запрос о согласии предъявителя жалобы/апелляции с предлагаемыми мерами.

Если предъявитель жалобы/апелляции соглашается с предложенными мероприятиями или ответ от него не поступает в течение 15-ти календарных дней с момента отправки соответствующего письма (факса, e-mail) действие жалобы/апелляции закрывается. Информация о закрытии регистрируется секретарем Апелляционной комиссии.

В случае письменного несогласия предъявителя жалобы/апелляции с предложенными действиями, руководитель ОС формирует в установленном порядке Апелляционную комиссию и передает ей на рассмотрение соответствующую жалобу/апелляцию.

Секретарь комиссии уведомляет предъявителя о назначении комиссии и планируемых сроках рассмотрения его жалобы/апелляции.

Сроки рассмотрения и принятия решения по жалобам и апелляциям Апелляционной комиссией не должны превышать 30-ти календарных дней. По согласованию с заинтересованными сторонами допускаются иные сроки рассмотрения и вынесения решения.

Апелляционная комиссия осуществляет:

- рассмотрение и анализ существа жалобы/апелляции;

- изучение и анализ материалов дела заказчика;

- изучение и анализ других необходимых для решения вопроса материалов, запрошенных у заинтересованных сторон;

- принятие решения.

Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей продукции, порядку проведения подтверждения соответствия.

При анализе жалобы или апелляции должны быть выслушаны все заинтересованные стороны. Апелляционная комиссия может заслушать мнение независимых лиц, компетентных в рассматриваемом вопросе.

**Управление жалобами на продукцию, сертифицированную ОС**

Процесс управления жалобами на продукцию, сертифицированную ОС, включает:

- регистрацию жалобы, уведомление держателя подлинника выданного сертификата и подателя жалобы;

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

- в случае принятия жалобы требование проведения коррекции и разработки корректирующих действий по сертифицированной продукции;

- проведение анализа достаточности принятых корректирующих действий по сертифицированной продукции;

- проверка свидетельств выполнения корректирующих действий по сертифицированной продукции;

- принятие и утверждение окончательного решения по жалобе компетентным должностным лицом ОС, ранее не имевшим отношения к предмету жалобы, не оказывавшем консультации держателя подлинника сертификата и не являвшийся его сотрудником, что является гарантией непредвзятости ОС;

- официальное уведомление предъявителя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения не позднее 5-ти календарных дней с момента его принятия;

- проверка при очередном инспекционном контроле результативности предпринятых заказчиком корректирующих действий.

ОС может, в случае необходимости принять решение о проведении внепланового (сокращенного) инспекционного контроля.

Ответственность за организацию и проведение работ по управлению с жалобами на сертифицированную им продукцию несет руководитель ОС.

**Действия после принятия решения по жалобе**

В случае удовлетворенности сторон, участвовавших в разбирательстве, решением Апелляционной комиссии или ОС, действие жалобы/апелляции закрывается.

Свидетельством удовлетворенности является наличие письменного согласия или отсутствие ответа от какой-либо заинтересованной стороны в течение 15 календарных дней с момента отправки решения (факса, e-mail).

Если какая-либо из сторон, участвующих в рассматриваемом вопросе, не была удовлетворена решением Апелляционной комиссии, то заинтересованная сторона имеет право обратиться с апелляцией в апелляционную комиссию аккредитующего органа или обратиться с иском в суд в установленном порядке.