

## **1 Общие положения**

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

Заявитель вправе подать жалобу в АНО «Российская система качества», по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью Органа по сертификации АНО «Российская система качества», с просьбой о пересмотре решения, принятого Органом по сертификации АНО «Российская система качества» в отношении данного объекта.

При рассмотрении жалобы между Органом по сертификации АНО «Российская система качества» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники Органа по сертификации АНО «Российская система качества», имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

Результатом работы рассмотрения жалобы в Органе по сертификации АНО «Российская система качества» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в АНО «Российская система качества», или обратиться в вышестоящие инстанции.

## **2 Правила оформления, приёма и регистрации жалоб**

В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия Органе по сертификации АНО «Российская система качества», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя руководителя АНО «Российская система качества»

Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке (Приложению 1). В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением Органа по сертификации АНО «Российская система качества», указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес АНО «Российская система качества», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения Органа по сертификации АНО «Российская система качества», с которым заявитель не согласен.

Жалоба регистрируется в Журнале регистрации жалоб (Приложении 2), где фиксируются контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия.

Проводится совместный анализ возникшей ситуации с лицами-участниками причастными к жалобе в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

АНО «Российская система качества» может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 20 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении АНО «Российская система качества»;

- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 2 месяцев).

### **3 Правила и сроки оформления решения по жалобе**

Решение по жалобе оформляется, в двух экземплярах, в течение 30 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке (Приложения 3) руководителем АНО «Российская система качества»

Решение по жалобе должно содержать:

- 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;

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в АНО «Российская система качества», или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

### **4 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

Решение по жалобе высылается на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 2-х месяцев с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся

### **5 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

Согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения жалоб» Решение по жалобе высылает секретарь, на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 2-х месяцев с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у АНО «Российская система качества».

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС»

Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

**Форма жалобы**

Руководителю  
АНО «Российская система  
М.А. Протасову

1 Сведения о заявителе жалобы:

Имя \_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_

Страна \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

Номер факса \_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_

Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо)  
\_\_\_\_\_

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)  
\_\_\_\_\_

2 Объект жалобы

- деятельность ОС

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть жалобы

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Описание разногласия \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4 Дата, подпись

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов  
\_\_\_\_\_

**Форма журнала регистрации жалоб**

**Журнал регистрации жалоб**

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей жалобу. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание жалобы	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения заявителя
1	2	3	4	5	6

**Форма решения по жалобе**

**Решение по жалобе**

АНО «Российская система

рассмотрела жалобу № \_\_\_\_\_ дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

по

вопросу \_\_\_\_\_

представленную \_\_\_\_\_

—

наименование организации, подавшей жалобу

и приняла решение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

—

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

—

Руководитель АНО «Российская система качества»

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ подпись