**Приложение № 2**

1. **Общие положения**

Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг Роскачества. Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте Роскачество.

 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 Роскачетво по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью Роскачества, с просьбой о пересмотре решения, принятого Роскачеством, в отношении данного объекта.

При рассмотрении жалоб Роскачество руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия продукции, документам СМК ОСХ.

 При рассмотрении жалобы Роскачеством обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

 В рассмотрении жалобы, участвуют компетентные работники Роскачества, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

 Результатом работы рассмотрения жалобы в Роскачестве является принятие нового решения по изложенному в жалобе вопросу или мотивированный отказ.

 В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию Роскачество, или обратиться в вышестоящие инстанции.

1. **Правила оформления, приёма и регистрации жал**

В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия Роскачеством, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя руководителя организации.

 Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению № 1. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением Роскачества, указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, на электронный адрес Роскачества, в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения Роскачества, с которым заявитель не согласен.

Регистрацию жалобы в «Журнале регистрации входящих документов», осуществляют в день поступления в Роскачество, с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передаёт её руководителю организации.

Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

1. **Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб**

Руководитель организации, рассматривает поступившую жалобу и передаёт её Менеджеру по качеству.

Менеджер по качеству должен зарегистрировать жалобу в «Журнале регистрации жалоб» и установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия.

Руководитель организации должен рассмотреть жалобу с лицами участниками, причастными к ней, и совместно провести анализ возникшей ситуации в течении 10 рабочих дней со дня ее поступления.

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

Роскачество 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 10 рабочих дней после даты поступления жалобы с указанием:

- информации о ее получении Роскачеством;

 - регистрационного номера.

1. **Правила и сроки оформления решения по жалобе**

Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке (Приложения № 4) и утверждается руководителем организации.

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 Роскачество, согласно Документированной процедуре, «Порядок рассмотрения апелляций» СМК ОСХ-02.ДП.12/01-2023, которая находится в открытом доступе на сайте Роскачества.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

1. **Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

Менеджер по качеству направляет решение по жалобе 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 Менеджера по качеству Роскачества.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОСХ» у Менеджера по качеству, согласно п. 10.4. настоящей процедуры, с последующей сдачей в архив.

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.

 Приложение № 1

**Форма жалобы**

 Руководителю

АНО «Российская система качества»

 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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Дата обращения | Организация | Содержание жалобы | Состав комиссии |  ПричиныВозникновения6 | Результатырассмотрения  7 | Корректи рующие действия8 |
| 1 | 2 |  | 4 | 5 |

## **Форма журнала регистрации жалоб**

 Приложение №3

 **Форма решения по жалобе**

**Решение по жалобе**

АНО «Российская система качества»

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