**Порядок рассмотрения жалоб (внизу Приложение 1. Форма жалобы)**

Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено. Жалоба направляется по форме Приложения 1.

Процесс рассмотрения жалоб предусматривает следующие этапы:

- прием и регистрация поступившей жалобы, в том числе установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;

- рассмотрение жалобы, анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц, при необходимости запрос дополнительной информации;

-  принятие решения по жалобе;

- своевременное информирование предъявителя о принятом решении.

В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация», указаны документы и т.д. (Приложение 1). Жалоба подается не позднее чем через 30 календарных дней после решения, вынесенного Органом по сертификации, с которым заявитель не согласен.

Жалоба регистрируется в день ее получения. Прием и регистрация поступивших жалоб осуществляется в «Журнале регистрации входящих документов».

Получение каждой жалобы подтверждается уведомлением предъявителя жалобы о поступлении и регистрации поданной им жалобы. Уведомление осуществляется с использованием доступных средств связи (телефон или электронная почтя) при наличии указанной информации в жалобе.

Первоначальный ответ предъявителю высылает назначенный Руководителем , в письменном виде не позднее, чем через 3 рабочих дня после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о получении жалобы;

- даты и регистрационного номера;

- сроков рассмотрения жалобы и принятия решения.

После поступление жалобы в ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация» проводится ее рассмотрение в срок, не превышающий 30 рабочих дней с даты ее регистрации. Руководитель ОС в течение 3 рабочих дней формирует комиссию.

Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется предъявителем жалобы, в зависимости от существа спорной ситуации. Для принятия решения по спорным вопросам ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация»  может затребовать от предъявителя жалобы представления необходимых, дополнительных документов.

Жалобы, по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Российской Федерации или организационно-методических документах аккредитующего органа, Орган сертификации не рассматривает.

Если жалоба относится к сертифицированной в ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация» продукции, то ОС направляет копию жалобы держателю сертификата. Держатель сертификата соответствия должен предоставить в ОС информацию о принятых мерах, а также действия по предотвращению поступления повторных аналогичных жалоб.

Решение по жалобе оформляется назначенным Руководителем ОС экспертом под руководством Руководителя ОС, в двух экземплярах, в течение 5 рабочих дней.

При несогласии с принятым решением, предъявитель жалобы имеет право обжаловать его, подав апелляцию, согласно порядку, который находится в открытом доступе на сайте .  ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация»  или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Принятое в отношении рассмотренной жалобы Решение, оформленное в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры, высылается на адрес предъявителя в письменном виде, с использованием средств связи.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС» у Руководителя ОС, с последующей передачей в архив. Срок хранения материалов по работе с жалобой в архиве 5 лет.

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

**Порядок приема и регистрации апелляций (внизу Приложение 2. Форма апелляции)**

В случаях возникновения разногласий между участниками сертификации по различным вопросам, связанным с проведением сертификации – апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя Руководителя Роскачсетсва. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС.

Апеллянтом может быть любая организация или любое лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено или не удовлетворяет вынесенное решение.

Апелляция оформляется апеллянтом в соответствии с формой, представленной на сайте ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация» (Приложение 2), подписывается руководителем организации, либо представителем организации, обладающего доверенностью на право подписи документов от имени организации, и печати (при наличии).

Апелляция подается по почте, при личном приеме или на электронный адрес ОС «Роскачество-Халяль-Экспортная сертификация» не позднее чем через 30 календарных дней после решения, принятого Органом по сертификации продукции с которым апеллянт не согласен. В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

Руководитель ОС регистрирует апелляцию в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» в день поступления апелляции с присвоением ей регистрационного входящего номера и передает апелляцию Руководителю.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

Комиссия по апелляциям должна быть организована в течение 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

 Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 3 календарных дня после даты утверждения комиссии, с указанием:

- информации о получении апелляции;

- даты и регистрационного номера;

- информации о сроках рассмотрения.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии. Срок принятия Решения Комиссии по апелляции не должно превышать 30-ти календарных дней с даты регистрации апелляции.

Решение оформляется председателем Комиссии согласно правилам оформления.

Решение по апелляции прикладывается к протоколу, высылается апеллянту в письменном виде, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола, копия решения Комиссии, документы и материалы работы Комиссии остается у Руководителя ОС согласно правилам хранения и передачи документов в архив в установленном порядке СМК. Срок хранения материалов по работе с апелляцией в архиве 5 лет.

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

Решение Комиссии для руководителя ОС является обязательным.

При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

# Приложение 1. Форма жалобы

Руководителю

Автономной некоммерческой организации

 «Российская система качества» Ф.И.О.

1 Сведения о заявителе жалобы:

Имя Организация Адрес

Почтовый индекс

город

Страна

Телефон/факс

Электронная почта

Кто действует от имени заявителя жалобы

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта

2 Объект жалобы:

* деятельность ОС;
* деятельность держателей сертификатов.

3 Суть жалобы

Дата возникновения

4 Описание разногласия

ДатаПодпись

5 Приложение Перечень прилагаемых документов

Приложение 2 Форма апелляции.

***Апелляция***

Руководителю

Автономной некоммерческой организации

 «Российская система качества» Ф.И.О.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 Сведения о предъявителе апелляции |  |
| Ф.И.О |  |
| Наименование организации |  |
| Адрес местонахождения |  |
| Адрес осуществления деятельности |  |
| Телефон |  |
| ОГРН |  |
| Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо) |  |
|  |  |
| 2 Объект апелляции |  |
| - деятельность ОС |  |
| -безопасность сертифицированной продукции  |  |
|  |  |
| 3 Суть апелляции |  |
| Дата возникновения |  |
| Описание |  |
|  |  |
| 4 Дата, подпись |  |
| Дата | Подпись |
|  |  |
| 5 Приложения |  |
| Перечень прилагаемых документов |  |