**Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации**

Любой заявитель, имеющий неурегулированные разногласия, жалобы (апелляции) на действия органа по сертификации и его решения, вправе обратиться в ФБУ «Омский ЦСМ» с оформленной в письменном виде претензией. Ответственность за надлежащее функционирование системы рассмотрения претензий (жалоб и апелляций) и принятие по ним решений несет директор ФБУ «Омский ЦСМ».

Жалобы или апелляции на решения, принятые органом по сертификации подаются на имя директора ФБУ «Омский ЦСМ». Подаваемая жалоба (апелляция) регистрируется в день ее поступления, визируется директором и направляется на рассмотрение руководителю органа по сертификации.

Руководитель органа по сертификации после рассмотрения полученных материалов подтверждает, имеет ли данная жалоба (апелляция) отношение к деятельности органа, и если имеет, то сообщает об этом менеджеру по СМК ФБУ «Омский ЦСМ» и регистрирует жалобу (апелляцию) в журнале. Руководитель органа по сертификации готовит распоряжение о формировании комиссии. В состав комиссии входит руководитель органа по сертификации, руководитель ОПО и другие работники (в случае необходимости). Возглавляет комиссию директор.

В срок не более 10 дней комиссия рассматривает жалобу (апелляцию) по существу вопроса, принимает по ней решение и информирует предъявителя претензии и заинтересованные стороны о принятом решении в письменном виде. Руководитель органа по сертификации регистрирует решение в журнале.

Решение по жалобе (апелляции) принимается в соответствии со следующими принципами:

* обеспечение беспристрастного рассмотрения каждой претензии и принятие по каждой из них обоснованного решения;
* максимально возможное удовлетворение интереса как стороны, обратившейся с претензией, так и интересов других заинтересованных в отношении данной претензии сторон при безусловном соблюдении установленных требований подтверждения соответствия;
* обеспечение максимально коротких сроков рассмотрения претензий и принятия по ним решения.

Решение по существу рассматриваемой жалобы (апелляции) должно содержать:

* документы и зарегистрированные данные, обосновывающие решение;
* в случае удовлетворения жалобы (апелляции) – срок и способы ее удовлетворения;
* в случае отказа в удовлетворении жалобы (апелляции) – причины отказа со ссылкой на нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ.

Принятое по жалобе (апелляции) решение доводится до сведения заявителя, представленные заявителем оригиналы документов возвращаются. Копия решения остается в ОС, факт получения решения заявителем документируется.