**ПРАВИЛА ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

**Жалоба** – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

1. Предъявить жалобу может любая Организация, Участник процесса сертификации или Лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по её мнению, нарушено (далее по тексту – Заявитель).
2. Заявитель может подать жалобу в ОСП ООО «ЦСМ» (далее по тексту - ОСП) при неудовлетворенности деятельностью ОСП следующих случаях:
* не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
* не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к Заявителям;
* не ознакомили с правами и обязанностями Заявителей, в том числе способами ссылки на полученный СС;
* не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
* не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;
* не предоставили решение ОСП;
* нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
* нарушили установленный порядок проведения работ;
* неисполнение работ в установленные сроки;
* допущения ошибок при оформлении документов;
* отказ в проведении сертификации;
* отказ в выдаче СС;
* приостановка или отмена действия СС по результатам ИК;
* и другое.

Заявитель имеет право обратится в ОСП с жалобой в течение месяца, с того момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению Заявителя являются основанием для жалобы.

1. При рассмотрении жалобы между ОСП и Заявителем обеспечивается своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.
2. Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляют Специалисты ОСП в соответствии с предметом жалобы. В рассмотрении жалобы не принимают участие Лица, имеющие отношение к предмету жалобы.
3. Результатом работы рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Руководитель ОСП имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям по существу. Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

1. В случае несогласия с Решением по жалобе, Заявитель имеет право обжаловать Решение, подав апелляцию в ОСП ООО «ЦСМ», или обратиться в вышестоящие инстанции.
2. Жалоба подаётся в письменном виде по почте, факсу, на электронный адрес ОСП на имя Руководителя ОСП по установленной форме (Форма жалобы). К жалобе могут быть приложены обосновывающие её документы или их копии.
3. При получении жлобы ОСП осуществляет её рассмотрение только при подтверждении факта её отношения к деятельности по оценке соответствия, за которую отвечает ОСП.

Жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленных в правовых и нормативных документах РФ или организационно-методических документах аккредитующего органа ОСП не рассматривает.

1. Для рассмотрения жалобы и выработки дальнейших действий в её отношении ОСП проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, её оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету жалобы и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное Решение по жалобе было принято не позднее 10 рабочих дней со дня её поступления в ОСП.
2. Если на Решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от Заявителя, оно считается принятым.

# Приложение 1Форма жалобы

|  |
| --- |
| Руководителю ОСП ООО «ЦСМ» |
| регистрационный номер аттестата аккредитации  |
| № RA.RU.11НВ92 срок действия с 01.02.2021 |
|  |
| *фамилия, инициалы* |

**ЖАЛОБА**

на заключение о подтверждении соответствия

требованиям технического(их) регламента(ов)

Евразийского экономического союза (Таможенного союза)

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г.**

|  |
| --- |
| **Заявитель:** |
|  |
| *полное наименование заявителя*  |
|  |
| *сведения о государственной регистрации Заявителя (ОГРН, ОГРНИП,)* |
| Место нахождения: |  |
|  | *юридический адрес (включая наименование государства)* |
| Фактический адрес: |  |
|  | *фактический адрес (включая наименование государства)* |
| Телефон: |  |
| Факс: |  |
| Адрес электронной почты: |  |
| В лице: |
|  |
| *фамилия, имя, отчество контактного лица* |
| **Объект жалобы:** |
|  |
| Суть жалобы: |
| Дата возникновения: | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_\_ г. |
| Описание разногласия |  |
|  |
| **Дополнительная информация:** |
|  |
| *перечень прилагаемых документов* |
|  |
| **Руководитель организации** |
|  |  |  |  |
|  | *подпись* |  | *инициалы, фамилия* |
| М.П. |