**Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения**

**органа по сертификации**

Порядок управления жалобами и апелляциями, поступающими в орган по сертификации, обеспечивает недискриминационные условия рассмотрения, определения лиц, вовлеченных в процесс рассмотрения жалоб и апелляций, определение их ответственности за принятые решения и включает в себя процесс получения, регистрации, оценки, принятия решений в отношении жалобы и апелляции. Описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций является общедоступным.

Все жалобы и апелляции, поступающие в орган по сертификации, регистрируются в «Журнале регистрации апелляций (жалоб, претензий)». Оценивание полученной жалобы или апелляции подразумевает определение принадлежности к деятельности ОС, за которую ОС несет ответственность, или принадлежности к деятельности сертифицированного ОС заявителя, или отсутствия такой принадлежности, от чего зависит принятие/не принятие жалобы к рассмотрению.

Для рассмотрения поступившей жалобы (апелляции) создается комиссия.

Функциями Комиссии являются:

- рассмотрение претензий, апелляций, жалоб;

- формирование персонального состава Комиссии;

- взаимодействие с организациями, осуществляющими государственный контроль и надзор, общественными и другими организациями по рассматриваемым вопросам;

- регистрация решений по итогам рассмотрения претензий, апелляций, жалоб;

- ведение документации по вопросам своей деятельности;

- подготовка отчетов для руководства».

В своей работе Комиссия руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательными актами Российской Федерации.

Апелляционная комиссия:

- рассматривает вопросы и принимает решения в пределах своей компетенции и в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- принимает решения на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- обеспечивает объективность принимаемых решений по всем видам своей деятельности;

- не допускает дискриминации по отношению к одной из спорящих сторон;

- обеспечивает конфиденциальность коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;

- обеспечивает своевременное оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;

- подготавливает решение и представляет по запросам руководства ФБУ «Северо-Кавказский ЦСМ» информацию о принятых решениях.

В целях недопущения конфликта интересов, исследование жалобы (апелляции) поручается квалифицированным штатным или внештатным специалистам организации, не имевшим отношения к предмету жалобы (апелляции).

Общий срок рассмотрения жалобы (апелляции) и принятия решения не должен превышать 10 календарных дней со дня ее регистрации.

Предъявитель жалобы по возможности информируется исполнителем в любой удобной форме (письменно по почте, по электронной почте, устно по телефону) о получении жалобы, о ходе рассмотрения жалобы и о результатах ее рассмотрения.

Жалобы (апелляции), содержащие прямые или скрытые угрозы в адрес ОС, сотрудников ОС, сертифицированного заказчика и его сотрудников, заведомо лживую информацию, клевету, прямое или скрытое указание на ведение недобросовестной конкурентной борьбы, которые могут быть классифицированы, как отношения хозяйствующих субъектов, регулируемые статьей 14 Федерального закона РФ от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции», а также анонимные, остаются без движения, регистрируются в ОС в установленном порядке с соответствующей отметкой, и в случае необходимости в соответствии с решением генерального директора ФБУ «Северо-Кавказский ЦСМ» могут быт направлены в органы прокуратуры для проверки и принятия мер в установленном законодательством порядке.