**Правила рассмотрения жалоб**

Рассмотрение жалоб в ОСП ООО «ФЦС» осуществляется в соответствии с документированной процедурой системы менеджмента качества регламентирующей правила рассмотрения жалоб.

Под жалобой следует понимать выражение неудовлетворенностью деятельностью органа по оценке (подтверждению) соответствия с решением, со стороны какой-либо организации или лица с ожиданием ответа. В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ООО «ФЦС», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя генерального директора ООО «ФЦС» Камардину Инну Евгеньевну.

При рассмотрении жалобы между ОСП ООО «ФЦС» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

Заявитель может подать жалобу в ОСП при неудовлетворенности деятельностью ОСП в 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 сертификат;

- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;

- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;

- не предоставили решение органа по сертификации;

- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;

- нарушили установленный порядок проведения работ;

- неисполнение работ в установленные сроки;

- допущения ошибок при оформлении документов;

- и другое.

При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ООО «ФЦС», не имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы. При рассмотрении жалоб допускается привлечение других специалистов и экспертов из других органов по сертификации продукции, имеющих аналогичную (схожую) область аккредитации с ОСП ООО «ФЦС». Компетентность привлекаемых специалистов подтверждается документарно путем предоставления документов и сведений, подтверждающих необходимый уровень компетенции (документы об образовании, сведения о трудовой деятельности, документы, подтверждающие выполнение работ по сертификации продукции и другие).

В целях исключения конфликта интересов, обеспечения беспристрастности и независимости, а также соблюдения конфиденциальности, каждый член рабочей группы, участвующий в анализе и утверждении порядка удовлетворения поступившей жалобы, определенной приказом генерального директора для рассмотрения конкретной поступившей жалобы, подписывает соответствующее заявление о конфиденциальности, беспристрастности и отсутствия конфликта интересов

Жалоба должна быть оформлена по форме, размещенной на сайте. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ООО «ФЦС», указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «ФЦС», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «ФЦС», с которым заявитель не согласен. Состав документов, изначально прилагаемых к жалобе определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

Регистрацию жалобы в Журнале входящей корреспонденции, осуществляет секретарь в день поступления в ООО «ФЦС», с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передаёт её генеральному директору ООО «ФЦС». Секретарь ООО «ФЦС» делает копию жалобы без прилагаемого комплекта документов, которую подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции», оригинал жалобы и прилагаемого заказчиком комплекта документов передает генеральному директору ООО «ФЦС».

Получение каждой жалобы немедленно (в день регистрации жалобы) подтверждается заявителю (например, по почте, факсу, телефону, курьерской службой или электронной почте) путем направления письма (извещения), за подписью генерального директора ООО «ФЦС» в произвольной форме, с обязательным подтверждением от него факта получения и регистрации его жалобы.

При получении жалобы ОСП подтверждает, имеет ли поступившая жалоба к деятельности ОСП, за которую он несет ответственность, и если имеет то принять ее к рассмотрению. Подтверждение данного требование осуществляется при анализе жалобы со стороны генерального директора на предмет соответствует ли поступившая жалоба деятельности ОСП.

Жалоба, содержащая некорректную информацию, признаётся необоснованной. Удовлетворения требований заявителя в такой ситуации не происходит. Если заявитель в тексте жалобы не обосновал причину своего недовольства или не предоставил доказательства своей позиции, обращение также будет считаться неприемлемым.

Исполнителем по формированию письма о получении жалобы (и, при необходимости, содержащего информацию об отказе в рассмотрении жалобы с обязательным указанием причин) является менеджер по качеству.

В случае обоснованности поступившей жалобы генеральный директор передает ее менеджеру по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы.

Менеджер по качеству ОСП ООО «ФЦС» по факту получения жалобы регистрирует жалобу в «Журнале регистрации жалоб ОСП ООО «ФЦС» жалобе руководителя ОСП ООО «ФЦС» и устанавливает контактных лиц и устойчивые каналы связи для взаимодействия. Ответственным за ведение «Журнала регистрации жалоб ОСП ООО «ФЦС» является менеджер по качеству.

Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается приказ генерального директора ООО «ФЦС», устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи. В состав рабочей группы не включаются лица, участвующие в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к поступившей жалобе

Менеджер по качеству ОСП ООО «ФЦС» совместно с рабочей группой (менеджер по качеству входит в состав рабочей группы) рассматривают жалобу, анализирует сведения, прилагаемые к жалобе и совместно проводят анализ возникшей ситуации в течение 5 рабочих дней с момента её регистрации.

При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы. ООО «ФЦС» может потребовать от предъявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации.

По итогам работы рабочей группы рассмотрения жалобы формируется решение по жалобам. Решение формирует менеджер по качеству ОСП.

Срок рассмотрения, принятие решения и направление ответа по поступившей жалобе составляет не более 10 рабочих дней от поступления жалобы. Увеличение сроков рассмотрения жалобы и принятия решения не предусмотрено в соответствии с требованиями п.1.1 ч.1 ст.13 Федерального закона от 30.12.2013г. №412-ФЗ.

Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству, в двух экземплярах, в течение 1 рабочего дня с момента принятия и оформления соответствующего решения.

Решение по жалобе содержит:

- 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;

Решение по жалобе высылает секретарь, на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 1 рабочего дня с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у секретаря ООО «ФЦС», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции». Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле к журналу «Жалобы» у менеджера по качеству ООО «ФЦС», с последующей сдачей в архив. Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заказчика, оно считается принятым

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.