1. **Правила рассмотрения претензий (жалоб) и апелляций**
2. Заказчик, неудовлетворенный работой, выполненной органом по сертификации (далее - ОС), а также иное заинтересованное лицо имеет возможность направить жалобу или апелляцию в ФБУ «Якутский ЦСМ».

Претензия (жалоба) или апелляция подается в письменной форме и должна содержать фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица заявителя и его личную подпись. Претензия (жалоба) или апелляция может направляться по почте, электронной почте или вручается лично.

Направленная в адрес ОС претензия (жалоба) или апелляция заказчика регистрируются в журнале регистрации претензий (жалоб). И в течение рабочего дня, с момента поступления, передается руководителю ОС для дальнейшей организации работы. При регистрации жалобы или апелляции ее предъявителю сообщается номер и дата входящего письма (номер жалобы или апелляции) посредством почты, в том числе электронной, телефонного или личного общения.

Руководитель ОС проводит первоначальную оценку жалобы или апелляции с целью проверки законности и обоснованности ее предъявления, объективности и принадлежности к деятельности ОС, а также возможности и необходимости проведения немедленных действий с целью удовлетворения жалобы или апелляции.

В случае если апелляция или жалоба не имеет отношения к деятельности ОС и персонала ОС, предъявитель жалобы или апелляции информируется о невозможности рассмотрения жалобы или апелляции в связи с указанными обстоятельствами.

Процесс рассмотрения претензии (жалобы) и апелляции включает в себя следующие элементы:

 - признание обоснованности жалобы или апелляции; расследование жалобы или апелляции; принятие решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты;

 - обеспечение выполнения соответствующих корректирующих действий.

Первоначальная оценка жалобы проводится с учетом таких критериев, как важность, влияние на качество работ по подтверждению соответствия, сложность и необходимость незамедлительных действий.

В случае если жалоба или апелляция касается беспристрастности ОС или его персонала, оказывающего услуги заказчику, результаты первоначальной оценки предоставляются на заседание Комиссии по обеспечению беспристрастности. Контроль расследования и доведение результатов рассмотрения апелляции до предъявителя апелляции в этом случае осуществляется Комиссия по обеспечению беспристрастности.

В случае расследовании жалобы или апелляции на деятельность ОС руководитель ОС должен провести сбор и проверку всей информации, необходимой для расследования всех обстоятельств и данных, связанных с жалобой или апелляцией, довести информацию до соответствующего персонала ОС, подготовить предложения по последующим необходимым мероприятиям.

По завершению анализа жалобы или апелляции руководитель ОС излагает принятую позицию в служебной записке на имя директора Центра и предоставляется на согласование. Окончательный ответ на жалобу или апелляцию дается в письменной форме и подписывается директором Центра.

Принятое решение в письменном виде отправляется предъявителю претензии и заинтересованным сторонам в срок не превышающем 10 (десяти) дней со дня регистрации жалобы или апелляции.

Решение направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или уполномоченному представителю под роспись.

Жалоба или апелляция считается закрытой, если на принятое ФБУ «Якутский ЦСМ» решение, в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, либо имеется соответствующее решение вышестоящей организации (Росстандарта) или суда.

Ответственность за контроль сроков работы с жалобами или апелляциями, поступившими в ФБУ «Якутский ЦСМ» и касающиеся работы органа по сертификации, возложена на руководителя ОС.