**Процедура рассмотрения жалоб и апелляций**

**Органом по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента РУП «Молодечненский ЦСМС»**

Основным правилом рассмотрения апелляций и жалоб в органе по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Орган по сертификации документально оформляет процесс получения, оценивания, рассмотрения и принятия решений в отношении жалоб и апелляций. Орган по сертификации регистрирует и отслеживает жалобы и апелляции, а также действия, предпринимаемые для их разрешения. Регистрация осуществляется ведущим специалистом по кадрам в Журнале регистрации жалоб и апелляций.

После получения жалобы или апелляции орган по сертификации определяет, относится ли жалоба или апелляция к деятельности по сертификации и только в этом случае принимает ее к рассмотрению.

Орган по сертификации подтверждает получение официальной жалобы или апелляции.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы или апелляции.

Решения по удовлетворению жалобы принимаются или рассматриваются на Заседании управляющего совета и утверждаться лицом (лицами), не принимавшим(и) участия в работах по сертификации объекта оценки соответствия, связанного с жалобой или апелляцией.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе руководство), который предоставлял, консультировал заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу, или был нанят на работу заявителем на проведение сертификации, владельцем сертификата, иным лицом или организацией, направившим жалобу не привлекается органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе этого заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иного лица или организации, направившего жалобу, в течение двух лет  после окончания консультирования или работы на заявителя  на поведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу.

При возникновении спорных ситуаций, связанных с проведением и результатами сертификации оказания услуг и т. д., и несогласии заявителя с решением органа по сертификации, заявитель может направить в орган по сертификации письменную апелляцию не позднее 10 дней после получения уведомления о принятых решениях. Подача апелляции не останавливает действия принятых решений.

Ведущий специалист по кадрам регистрирует поступившую апелляцию в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» установленной формы и уведомляет подателя апелляции.

Все апелляции рассматриваются на Комитете по защите беспристрастности не позднее месяца после их получения.

Для рассмотрения апелляций заместитель руководителя органа по сертификации представляет Комитету по защите беспристрастности следующие документы:

− апелляцию заявителя;

− переписку по спорным вопросам между заявителем и органом по сертификации;

− дело сертифицированного оказания услуг.

Комитет по защите беспристрастности рассматривает апелляции конфиденциально.

Заявитель имеет право быть выслушанным на заседании Комитета по защите беспристрастности. В принятии решения по конфликтным вопросам не принимают участия заинтересованные стороны, но их доводы должны быть всесторонне изучены и учтены.

О решении Комитета по защите беспристрастности письменно уведомляют подателя апелляции.

Жалобы и обращения по сертификации оказания услуг рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 01.11.2004 г. № 340-З «Об обращениях граждан» и Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

Орган по сертификации во всех возможных случаях официально уведомляет лицо или организацию, направившее жалобу, представителя заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата соответствия апелляцию, о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции.

Орган по сертификации предпринимает все соответствующие действия, необходимые для удовлетворения жалобы или апелляции.