**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

Апелляция – официальное обращение заявителя на подтверждение соответствия в более высокую инстанцию о пересмотре решения, принятого аккредитованным органом по сертификации.

 Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью аккредитованного органа по сертификации со стороны заявителей на подтверждение соответствия с ожиданием ответа.

Подача жалобы или апелляции не останавливает действия принятых решений.

Жалоба подается по почте, факсу, на электронный адрес ООО «ЦСС» info@certiifikat.by в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения вынесенного Органом по сертификации,  с которым заявитель не согласен.

Потребители услуг органа по сертификации могут фиксировать свои жалобы и претензии следующим образом:

* в виде записи в Книге замечаний и предложений;
* на электронный адрес ООО «ЦСС» info@certiifikat.by;
* в письменной форме в виде писем, заявлений, жалоб и т.п.

Жалобы могут поступать как от организаций-заявителей, так и от других заинтересованных сторон (например, потребителя продукции, государственных и надзорных (контролирующих) органов и др.).

Жалоба регистрируется в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» в день поступления.

Получение жалобы подтверждается заявителю (по почте, телефону или электронной почте) с подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

Если жалоба не относится к деятельности Органа по сертификации, то организация-заявитель, подавшая жалобу, письменно уведомляется об этом.

Любую жалобу, касающуюся сертифицированной организации, орган по сертификации также передает жалобу этой сертифицированной организации (с сопроводительным письмом и регистрацией).

В жалобе (апелляции) должны быть указаны реквизиты лица (организации), обращающегося с жалобой (адрес, Ф.И.О., электронный адрес (при наличии), телефон и др.), суть жалобы, причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением Органа по сертификации, указаны документы и т.д.

Орган по сертификации может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Жалобы по вопросам, связанными с процедурами и формами документов, установленными в правовых и нормативных документах Таможенного союза и Республики Беларусь или организационно-методических документах аккредитующего органа, Орган сертификации не рассматривает.

Информация и документация, относящаяся к предмету жалобы, полученная от организации-заявителя (других заинтересованных сторон) анализируется с целью оценки достоверности предоставленной информации и рассматривается органом по сертификации не позднее одного месяца после ее получения.

При необходимости организации-заявителю, подавшей жалобу, предоставляется информация о ходе рассмотрения жалобы.

Рассмотрение жалобы может выноситься на рассмотрение Комитета по беспристрастности органа по сертификации.

Для вынесения решения по жалобе представляются следующие документы:

* жалоба;
* переписка по спорным вопросам между сертифицированной организацией и органом по сертификации;
* акт по результатам внепланового инспекционного контроля организации (при наличии);
* другие материалы.

Орган по сертификации принимает следующие решения:

* признать жалобу обоснованной и отменить принятое решение органа по сертификации;
* признать жалобу необоснованной;
* определить сроки выполнения организацией, имеющей сертификат, соответствующие корректирующие действия, установленные органом по сертификации;
* приостановить действие выданного сертификата соответствия;
* отменить действие выданного сертификата соответствия.

Организацию-заявителя (или другую заинтересованную сторону), подавшую жалобу, письменно уведомляют об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении. Решение регистрируется в журнале регистрации жалоб и предложений органа по сертификации, а также в журнале регистрации исходящих документов органа по сертификации.

Необходимость и степень разглашения предмета жалобы и решения по ней Орган по сертификации определяет вместе с организацией-заявителем и лицом, подавшим жалобу.

В случае несогласия с решением органа по сертификации по его жалобе организация-заявитель вправе обратиться с апелляцией в Комитет по беспристрастности органа по сертификации.

При невыполнении органом по сертификации рекомендаций комитета по беспристрастности сведения передаются в Национальный Орган по аккредитации.

Апелляция рассматривается в соответствии с установленным порядком и в срок не позднее одного месяца после ее получения.

Для рассмотрения апелляции в Комитет по беспристрастности органа по сертификации предоставляются следующие документы:

* жалоба или апелляция заявителя;
* переписка по спорным вопросам между заявителем и органом по сертификации;
* акт по результатам внепланового инспекционного контроля организации (при наличии);
* другие материалы.

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

Комитет по беспристрастности рассматривает апелляции конфиденциально. Заявитель имеет право быть выслушанным на заседании Комитета по беспристрастности органа по сертификации, их доводы должны быть всесторонне изучены и учтены.

Комитет по беспристрастности может принять следующие решения:

* признать жалобу или апелляцию необоснованной;
* признать жалобу или апелляцию обоснованной.

В случае обоснованности апелляции Комитет по беспристрастности может:

* указать на приостановление действия сертификата соответствия;
* указать на отмену действия выданного сертификата (декларации о соответствии).
* определить сроки выполнения организацией, имеющей сертификат, соответствующие корректирующие действия, установленные органом по сертификации;
* указать на отмену принятого решения органа по сертификации.

Орган по сертификации во всех случаях официально уведомляет заявителя о результатах и окончании процесса рассмотрения апелляции.

Процесс рассмотрения апелляции конфиденциален, так как он имеет отношение к предъявителю апелляции и предмету апелляции.

Орган по сертификации вместе с организацией и предъявителем апелляции определяет, необходимо ли разглашать предмет апелляции и решение по ней, и если да, то до какой степени.

Если какая-либо из сторон не была удовлетворена решением Комитета по беспристрастности, заинтересованная сторона, участвующая в рассмотрении спора, может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно в вышестоящие организации – Государственное предприятие «Белорусский государственный центр аккредитации», Национальный орган по оценке соответствия Республики Беларусь, Апелляционный совет Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь, а в случае несогласия с их решением – в суд.

Решения Национального органа по оценке соответствия Республики Беларусь или Апелляционного Совета Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь являются для органа по сертификации обязательными.

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

ФОРМА ЖАЛОБЫ

ООО «Центр Сертификации Стандарт»

1. **Сведения о заявителе жалобы:**

Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Страна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Номер телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Номер факса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Электронная почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Объект жалобы**

- деятельность Органа по сертификации продукции
- деятельность держателей сертификатов

1. **Суть жалобы**

Дата возникновения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Описание разногласия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Приложение**Перечень прилагаемых документов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_