**Правила рассмотрения жалоб** на решения органа по сертификации.

Рассмотрения жалоб в ОС   осуществляется в соответствии с  СТО ОС-018.1-2015 «Жалобы и апелляции».

В случаях возникновения  разногласий, по  вопросам  связанным с  подтверждением  соответствия продукции,  заявитель  имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя директора  ООО «ЦС ЭЛСИ».

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

Жалоба  подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОС,   в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС,  с которым заявитель  не согласен.

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

Директор, рассматривает поступившую жалобу с лицами-участниками  причастными к ней  и совместно проводит анализ  возникшей  ситуации в течение 15  рабочих дней с момента её регистрации.

Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

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

Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю  в письменном виде не позднее, чем через 20  рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о получении жалобы;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения жалобы (не более 2 месяцев).

Решение по жалобе оформляется  представителем руководства по качеству  в двух экземплярах, в течение 15  рабочих дней, согласно правилам оформления  данной процедуры и  утверждается директором.

**Решение по жалобе  должно содержать**:

- 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;

При несогласии  с принятым   решением, **заявитель имеет право обжаловать его,  подав  апелляцию**  ОС и (или)  имеет право обжаловать его в вышестоящие инстанции.

Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления
не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

 Ссылка на  [Форма подаваемой жалобы](http://ocelci.ru/upload/files/forma_podavaemoy_zhaloby.docx)

Оформляется НА БЛАНКЕ ОРГАНИЗАЦИИ!

 Директору ООО «ЦС ЭЛСИ»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 Сведения о заявителе жалобы:

Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Номер факса\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Электронная почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Кто действует от имени заявителя жалобы
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2 Объект жалобы
- деятельность ОС
- деятельность держателей сертификатов

3 Суть жалобы
Дата возникновения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
Описание разногласия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4 Дата, подпись
Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5 Приложение
Перечень прилагаемых документов
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**