

Процедура рассмотрения жалоб и апелляций

Претензия (жалоба) – выражение неудовлетворенности действиями [ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ»](#) по оказанию услуг по подтверждению соответствия или процессом обращения с жалобами, в ситуациях явно или неявно предполагающих ответ или резолюцию.

Апелляция - обращение в Комиссию по апелляциям с жалобой на решение, вынесенное органом по сертификации с просьбой о новом рассмотрении дела по существу и о вынесении нового решения.

Порядок рассмотрения претензии

В случаях возникновения разногласий, связанных с основной деятельностью ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ» в отношении подтверждения соответствия продукции, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой на имя Генерального директора Общества.

В жалобе заявитель излагает суть жалобы, дату возникновения разногласий. К жалобе заявителю необходимо приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления. Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем.

Жалоба направляется по почте, факсу или на электронный адрес ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ», в письменном виде, не позднее 30 календарных дней с момента получения соответствующего документа от органа по сертификации.

Специалист по делопроизводству ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ» регистрирует жалобу в Журнале входящей корреспонденции в день ее поступления с присвоением ей регистрационного входящего номера и передает ее на рассмотрение Руководителю ОС (или Руководителю ИЛ).

В день поступления жалобы ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ» отправляет уведомление о получении жалобы заявителю по почте, факсу, электронной почте с указанием:

- информации о ее получении ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ»;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 30 рабочих дней).

При получении претензии [Орган по сертификации](#) (или [Испытательная лаборатория](#)) должен убедиться, относится ли она к деятельности ОС (или ИЛ), за которую несет ответственность, и если да, то рассмотреть претензию. При первичном приеме претензии она визируется руководителем органа по сертификации и передается вместе с прилагаемой информацией менеджеру по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалоб.

Менеджер по качеству регистрирует жалобу в Журнале регистрации апелляций и жалоб и рассматривает ее с лицами-участниками, причастными к ней и совместно проводит анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

После получения претензии проводится ее первоначальная оценка, основываясь на таких критериях, как важность, влияние на безопасность, сложность, воздействие и необходимость незамедлительных действий. ОС (или ИЛ) должен оценить все собранные данные для подтверждения достоверности претензии.

При изучении претензии рассматривается каждый разумный довод, сопутствующая информация исследуется во всех возможных обстоятельствах. Глубина исследования должна быть соизмерима со степенью серьезности, частотой повторения и важностью претензии.

После всестороннего изучения и исследования претензии оформляется ответ на претензию, например, корректирующие действия по проблеме и предотвращение ее возникновения в будущем. Решение по претензии принимается лицом, не участвующим

деятельности, к которой предъявлена претензия. Если решение по претензии не может быть принято незамедлительно, работа с ней должна быть направлена на эффективное и оперативное рассмотрение.

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;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Решение или любое действие, предпринятое в отношении претензии, касающееся подателя претензии или вовлеченного персонала, незамедлительно доводится до их сведения после принятия решения или выполнения действия. Решение по жалобе высылается Специалистом по делопроизводству в адрес заявителя в письменном виде, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под роспись о получении. Копия решения остается у Специалиста по делопроизводству.

В случае одобрения предполагаемого решения или действия подателем претензии, они предпринимаются с оформлением соответствующих записей, если же податель претензии не согласен с решением органа по сертификации, претензия остается открытой, а податель претензии информируется об альтернативных формах действий, например подаче апелляции или обращении в вышестоящие инстанции. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

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

ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ» продолжает мониторинг прогресса при рассмотрении претензии до тех пор, пока не будут исчерпаны все возможные внутренние и внешние источники ее решения до полного удовлетворения подателя претензии.

Руководитель ОС (или ИЛ) совместно с менеджером по качеству проводит систематический анализ полученных претензий, их причин с целью разработки корректирующих и предупреждающих действий, с целью определения необходимости изменения процесса, оценки необходимости изменения политики и целей в области обращения с претензиями. Соответствие процесса установленным требованиям проверяется в рамках внутренних аудитов системы менеджмента качества ОС (или ИЛ).

Порядок рассмотрения апелляции

Заявитель вправе подать апелляцию в свободной письменной форме с указанием причины спора, обоснованием несогласия с соответствующим решением Органа по сертификации, например:

- отказа в приеме документов на сертификацию;
- отказа в выдаче сертификата соответствия;
- приостановления или прекращения действия сертификата соответствия;
- не удовлетворённости результатами рассмотрения претензии.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ» не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым апеллянт не согласен.

Специалист по делопроизводству ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ» регистрирует апелляцию в Журнале входящей корреспонденции в день поступления апелляции в ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ» с присвоением ей регистрационного входящего номера и передаёт её менеджеру по качеству с целью занесения данных в «Журнал регистрации апелляций и жалоб». Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту

(например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апелланта факта получения регистрации его апелляции.

После регистрации апелляция передается генеральному директору. Формируется Комиссия по апелляциям. Комиссия функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции. Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям несет генеральный директор ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ».

Возглавляет Комиссию председатель, утверждённый приказом генерального директора ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ».

Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции.

Комиссия может потребовать от апелланта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллантом в зависимости от существа спорной ситуации.

После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по апелляции внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

Комиссия должна быть организована в течение 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апелланту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 30 дней).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апелланту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ОС.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

Решение оформляется председателем Комиссии.

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается генеральным директором ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ».

Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

Решение по апелляции высылает апеллянту Специалист по делопроизводству, в письменном виде не позднее 5 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся у Специалиста по делопроизводству ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ».

Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у менеджера по качеству ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

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

При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.