

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Деятельность органа по сертификации ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ» (далее – ОС) направлена на предоставление услуг по подтверждению соответствия высокого уровня качества и предупреждения возможных жалоб, нареканий и иных негативных откликов. Процедура рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций заказчиков и других сторон к деятельности ОС предназначена для удовлетворения потребностей заказчиков и улучшения системы менеджмента качества ОС. Настоящая процедура устанавливает требования к порядку рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций заказчиков или других сторон.

Жалоба (претензия) – выражение неудовлетворенности заявителем в отношении органа по сертификации, касающееся деятельности или результатов деятельности этого органа, по которому ожидается ответ.

Апелляция – запрос заявителя в орган по сертификации о пересмотре принятого этим органом решения в отношении данного объекта.

Порядок рассмотрения жалобы (претензии)

В случае возникновения разногласий, связанных с деятельностью ОС, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой в адрес ООО «ТЕСТ-ИНЖИНИРИНГ».

Жалоба направляется лично, по почте или на электронный адрес в письменном виде.

В жалобе заявитель излагает суть вопроса и при необходимости прикладывает документы и сведения, подтверждающие обоснованность своего заявления.

К рассмотрению не принимаются жалобы, поданные анонимно, а также, если в заявлении не изложена суть вопроса.

При получении жалобы ОС в лице руководителя должен удостовериться, относится ли жалоба к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и, если это так, должен принять ее на рассмотрение.

ОС несет ответственность за принятие всех решений на всех стадиях процесса рассмотрения жалобы.

Сотрудник, ответственный за делопроизводство в ОС, регистрирует жалобу в «Журнале регистрации апелляций и жалоб».

В течение 3-х рабочих дней с момента регистрации жалобы, если это возможно, ОС уведомляет заявителя о факте получения и регистрации его жалобы. ОС также в дальнейшем по возможности информирует заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы.

Для рассмотрения жалобы генеральный директор формирует рабочую группу. Рабочая группа должна состоять из лиц, которые не участвовали в деятельности ОС, в отношении которой поступила жалоба, при необходимости привлекаются специалисты ОС. Рабочая группа рассматривает жалобу и проводит анализ возникшей ситуации.

Срок рассмотрения жалобы – не более 10 рабочих дней с момента ее регистрации.

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

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

В процессе принятия решения по жалобе рабочей группой:

- рассматривается суть жалобы;
- оценивается правильность выполнения исполнителем работ, правильность оформления документов;
- изучается информация об условиях проведения работ по подтверждению соответствия;
- рассматривается нормативная документация, определяющая требования к соответствующим работам;
- оцениваются регистрационные данные;
- при необходимости заслушивается непосредственный исполнитель работ;
- при необходимости запрашиваются у заявителя дополнительные документы и информация, необходимые для принятия решения по спорным моментам;
- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу, проводится анализ выявленных несоответствий;
- намечаются мероприятия по устранению причин, вызвавших жалобу;
- разрабатываются корректирующие действия и предупреждающие мероприятия;
- принимается решение, устанавливается срок исполнения.

Критерием для принятия решения является правомочность жалобы по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге или документу ОС.

С учетом характера жалобы, ее причин, выявленных несоответствий и результатов их рассмотрения принимается соответствующее решение. Окончательное решение по жалобе принимает генеральный директор с учетом мнения рабочей группы.

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.

Предъявитель жалобы информируется о результатах ее рассмотрения в том объеме, который допустим с точки зрения сохранения конфиденциальности.

Решение по жалобе направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную доставку, или лично под роспись о получении, не позднее 10 рабочих дней с момента регистрации жалобы в ОС.

Если податель жалобы не согласен с решением органа по сертификации, жалоба остается открытой, а податель жалобы информируется об альтернативных формах действий, например подаче апелляции или обращении 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.

ОС продолжает мониторинг прогресса при рассмотрении жалобы до тех пор, пока не будут исчерпаны все возможные внутренние и внешние источники ее решения до полного удовлетворения подателя жалобы.

Руководитель ОС совместно с менеджером по качеству проводит систематический анализ полученных жалоб, 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 жалобами. Соответствие процесса установленным требованиям проверяется в рамках внутренних аудитов системы менеджмента качества ОС.

Заявитель может опротестовать принятые ОС решения путем подачи в ОС официальной апелляции.

Апелляция подается в свободной письменной форме с указанием причины спора, обоснованием несогласия с соответствующим решением ОС.

Заявитель может обжаловать следующие решения ОС:

- отказ от принятия к рассмотрению заявки или принятое решение об отказе в проведении подтверждения соответствия по поданной заявке;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановление или прекращение действия сертификата соответствия;
- нарушение правил и процедур подтверждения соответствия;
- не удовлетворённости результатами рассмотрения жалобы.

Апелляция подаётся лично, по почте или на электронный адрес в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней со дня получения заявителем уведомления о принятом ОС решении, с которым апеллирует не согласен.

Апелляция должна содержать обоснование или описание сути жалобы, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность жалобы и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

Рассмотрению не подлежат апелляции по одному и тому же вопросу, если первоначально по нему уже было принято решение ОС.

Апелляция регистрируется в день поступления ответственным за делопроизводство в ОС в Журнале регистрации апелляций и жалоб.

Получение каждой апелляции подтверждается апеллянту официальным письмом в течение 3-х рабочих дней с момента регистрации.

Заявитель может в любой момент отозвать свою апелляцию. В этом случае ее рассмотрение в ОС прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу не проводится.

Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения.

Во всех случаях ОС исключает возможность каких-либо дискриминационных действий с его стороны против заявителя.

Для рассмотрения каждой официальной апелляции в ОС приказом генерального директора создается 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».

Гарантией непредвзятости процесса рассмотрения апелляции является включение в состав Комиссии по апелляциям специалистов, которые не имеют отношения к предмету апелляции. Для обеспечения отсутствия конфликта интересов в состав Комиссии по апелляциям не могут быть включены специалисты, которые в течение последних 2-х лет оказывали консалтинговые услуги заказчику или работали с ним.

Комиссия по апелляциям рассматривает апелляцию и дает по ней ответ в течение 10 рабочих дней с момента ее регистрации в ОС.

В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции;
- рассмотрение апелляций, связанных с проведением работ по подтверждению соответствия;
- запрос у апеллянта и руководителя ОС материалов, необходимых для рассмотрения апелляции;
- проведение оценки представленных материалов;
- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ОС;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- обеспечение конфиденциальности полученной информации;
- обеспечение объективности принимаемых решений;
- недопущение дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии.

Рассмотрение апелляции на заседании Комиссии может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание Комиссии, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 календарных дней до даты рассмотрения апелляции.

В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае Комиссия может перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания. Срок рассмотрения апелляции увеличивается в этом случае на время, необходимое для получения дополнительных материалов, но не должен превышать 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции в Журнале регистрации апелляций и жалоб.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается всеми 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;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

Решение по апелляции направляется апеллянту в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или лично под роспись.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым ОС или другими действиями ОС, то он может подать апелляцию в вышестоящие инстанции.

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