

Правила рассмотрения претензий, жалоб и апелляций

1.1 Работа с апелляциями, претензиями и жалобами способствует повышению удовлетворенности потребителя. Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с апелляциями, претензиями и жалобами, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворенности потребителей и конкурентоспособности ОССМ.

1.2 Работа с апелляциями и жалобами приводит к предоставлению предъявляющему претензию открытого доступа к процессу управления претензиями, повышению способности ОССМ последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов предъявляющего претензию и ОССМ.

1.3 Деятельность по подаче, исследованию и принятию решений по апелляциям/жалобам (претензиям) не носит дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции/жалобы. ОССМ избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию.

1.4 В процессе работы с апелляциями и жалобами ОССМ соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых заявитель избегает оформления претензий из опасения, что раскрытие подробностей претензии может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

1.5 ОССМ предусматривает рассмотрение апелляций и жалоб по следующим вопросам:

- а) отказ в сертификации, приостановление или отмена действия сертификата;
- б) нарушение персоналом ОССМ регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах, таких как нарушение установленного порядка проведения работ, несоблюдение экспертами по сертификации требований, предъявляемых к экспертам, неисполнение работ в установленные сроки, допущение ошибок при оформлении документов и др.;
- в) любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между третьей стороной, держателем сертификата и сотрудниками ОССМ;
- г) жалобы на сертифицированного заказчика от потребителей и/или надзорных органов.

1.6 Все поступающие по почте жалобы, претензии и апелляции регистрируются помощником руководителя ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан» в системе электронного документооборота (СЭД) и в соответствующем Журнале регистрации и контроля поступающих документов.

1.7 Зарегистрированный документ поступает на просмотр директору ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан», а в его отсутствие - заместителю директора по развитию (далее – заместитель директора).

1.7.1 Директор или заместитель директора в документе указывает фамилии исполнителей, которым адресован документ для рассмотрения и исполнения.

1.7.2 Отсканированный помощником директора документ направляется исполнителю через программу СЭД.

1.8 После получения жалобы, претензии или апелляции Руководитель ОССМ (в его отсутствие – заместитель руководителя ОССМ) регистрирует ее в Журнале учета жалоб, претензий и апелляций. В журнале отражается суть претензии, а также последующие действия по ее рассмотрению.

Порядок рассмотрения апелляций на решения органа по сертификации

2.1 Если заказчик не согласен с результатами сертификации или инспекционного контроля, он может их обжаловать обращением с апелляцией в ОССМ ФБУ «ЦСМ им. А.М.

Муратшина в Республике Башкортостан». Апелляции могут быть связаны с деятельностью ОССМ, экспертов и заявителей, выдачей, приостановлением и отменой сертификатов.

2.2 Апелляция должна быть подана в письменном виде не позднее 30 (тридцати) дней со дня получения заказчиком уведомления о решении, принятом ОССМ. Апелляция заявителя должна содержать обоснование причин возражений в отношении решения ОССМ или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы (подлинники или нотариально заверенные копии), поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

2.3 Процесс рассмотрения апелляций включает в себя следующие процедуры:

- получение, признание обоснованности, исследование апелляций, а также принятие решений о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих апелляций (если таковые имелись);

- сопровождение и регистрацию апелляций, включая предпринятые ответные действия;

- обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

2.4 Рассмотрение и принятие решений по апелляциям осуществляет апелляционная комиссия, созданная приказом директора ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан».

В состав апелляционной комиссии в соответствии с приказом на постоянной основе входят представители ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан»: директор, как председатель комиссии, заместитель директора, специалист по юридическим вопросам и представитель ОССМ, не участвующий в работе и принятии решения по подтверждению соответствия на которую поступила апелляция.

В зависимости от рассматриваемого вопроса в состав комиссии могут дополнительно привлекаться компетентные лица, не заинтересованные в результате расследования, в том числе представители Комитета по обеспечению беспристрастности, а также представители независимых организаций по предварительному согласению.

В состав апелляционной комиссии без права голоса входит помощник руководителя ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан».

Решение апелляционной комиссии должно быть полностью беспристрастно и выноситься не позднее 8 (восьми) рабочих дней после ее назначения (если не требуется дополнительных проверок).

2.5 Решение оформляется протоколом рассмотрения апелляции секретарем комиссии, в свободной форме с указанием присутствующих лиц, даты проведения, сущности апелляции, распределения голосов и принятого решения, подписывается членами и председателем комиссии.

Копия протокола направляется предъявителю апелляции заказным письмом не позднее 2 (двух) дней со дня его подписания.

2.6 В случае отрицательного решения по апелляции расходы по оплачиваемой экспертизе (при ее проведении) несет сторона, подавшая апелляцию, в других случаях – ОССМ.

2.7 В случае вынесения решения не в пользу органа по сертификации, ОССМ предпринимает соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. При необходимости, в целях предотвращения повторения несоответствий, Руководитель ОССМ может принять решение о проведении внепланового внутреннего аудита.

2.8 Все материалы по апелляции после рассмотрения и принятия решения подшиваются менеджером по качеству ОССМ в соответствующее дело по данной апелляции.

2.9 Предъявителю апелляции по окончании процесса ее рассмотрения менеджер по качеству заказным письмом направляет уведомление об окончании процесса, о ходе

рассмотрения апелляции, принятых комиссией решениях и предпринятых ОССМ корректирующих действиях. Уведомление оформляется в свободной форме.

2.10 Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии, она имеет право в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней в установленном порядке обратиться в Апелляционную комиссию Системы добровольной сертификации, в которой проводилась сертификация, о чем представитель организации, подавшей апелляцию, информируется на заседании апелляционной комиссии.

2.11 После рассмотрения апелляции комплект документов по данной апелляции менеджер по качеству ОССМ формирует в отдельную папку, отдельно от других видов делопроизводств и передает оформленный комплект документов Руководителю ОССМ для передачи его в архив. Личную ответственность за делопроизводство по апелляциям несет Руководитель ОССМ.

Порядок рассмотрения жалоб (претензий)

3.1 Поступившие жалобы (претензии) могут относиться как к деятельности ОССМ, так и к деятельности сертифицированного заказчика. При получении жалобы (претензии) следует проверить, имеет ли она отношение к деятельности ОССМ, за которую он несет ответственность и если имеет, принять ее к рассмотрению.

3.2 Получение и регистрация жалобы осуществляется в соответствии с п.1.6. Уведомление предъявителя жалобы о ее получении и регистрации осуществляется Руководителем ОССМ информационным письмом на официальном бланке ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан» с уведомлением о получении. Отправление письма дублируется по электронной почте с запросом подтверждения о получении.

3.3 Если жалоба (претензия) относится к сертифицированному заказчику, то при ее рассмотрении внимание должно быть уделено результативности сертифицированной системы менеджмента.

е) принятие и утверждение окончательного решения по жалобе должностным лицом ОССМ, ранее не имевшим отношения к предмету жалобы при выполнении своих должностных обязанностей, что является гарантией непредвзятости ОССМ;

ж) официальное уведомление предъявителя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента его подписания;

з) ОССМ при инспекционном контроле проводит проверку фактического выполнения сертифицированного заказчика корректирующих действий по жалобе (изменения в документированной информации), включая предотвращение повторных несоответствий, оценку результативности корректирующих мер.

ОССМ может, в случае необходимости, принять решение о проведении внеочередной проверки организации, сертифицированной ОССМ, приостановке/отмене действия сертификата соответствия.

3.4 В случае поступления жалобы на деятельность Органа по сертификации Руководитель ОССМ проводит ее первоначальную оценку с целью определения:

- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению жалобы;
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с жалобой.

3.4.1 После оценки руководитель ОССМ в течение 2 (двух) рабочих дней ставит на жалобу резолюцию, которая должна содержать:

- перечень лиц, ответственных за расследование жалобы (необходимо учитывать, что анализ и расследование жалобы должны проводиться лицом(ами), не имевшим(ими) отношение к предмету жалобы);

- сроки ее исполнения (ответа);

- мероприятия по ее расследованию (при необходимости);

- требуемые средства для решения.

3.4.2 Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 8 (восемь) рабочих дней с даты ее регистрации помощником руководителя ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан».

3.4.3 При расследовании жалоб проводится сбор и проверка всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы, расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой, доведение информации до сведения соответствующего персонала, подготовка предложений по последующим необходимым мероприятиям. При необходимости собирается дополнительная информация из различных источников, имеющая отношение к предмету жалобы. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы.

3.4.4 По мере необходимости Руководитель ОССМ собирает совещание, на которое приглашаются сотрудники, имеющие непосредственное отношение к предмету конфликта, представитель предъявителя жалобы, привлекается специалист по юридическим вопросам ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан».

3.4.5 На совещании рассматриваются все материалы, относящиеся к предмету жалобы, законодательные и нормативные акты, регламентирующие требования к предмету жалобы, заслушиваются лица, имеющие непосредственное отношение к предмету претензии.

3.4.6 По результатам совещания принимается коллегиальное решение по урегулированию конфликтной ситуации. Принятое на совещании решение анализируется Руководителем ОССМ, им же принимается окончательное решение в отношении жалобы в случае, если он не имеет отношения к предмету жалобы. В противном случае принятие решения возлагается на заместителя директора ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан».

3.4.7 Если жалоба не может быть немедленно удовлетворена, то Руководитель ОССМ должен предпринять все меры для ее решения, которые могут привести к наиболее эффективному результату в возможно более короткие сроки.

3.4.8 Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах на официальном бланке в произвольной форме в виде ответа на жалобу и подписывается директором ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан». В решении прописываются результаты рассмотрения жалобы, предпринятых действий, уведомление об окончании процесса ее рассмотрения.

3.4.9 Решение направляется Руководителем ОССМ предъявителю жалобы заказным письмом в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его подписания.

4. Вся собранная и зарегистрированная информация по жалобам анализируется высшим руководством ФБУ «ЦСМ им. А.М. Муратшина в Республике Башкортостан» при проведении анализа системы менеджмента качества, Руководителем ОССМ при планировании и проведении мониторинга, измерения, анализа и улучшения системы менеджмента качества ОССМ. Контроль выполнения соответствующих мероприятий возлагается на заместителя