

## Правила рассмотрения жалоб

Рассмотрение жалоб в ОСП ООО «Эксперт-С» осуществляется в соответствии с документированной процедурой системы менеджмента качества регламентирующей правила рассмотрения жалоб.

Под жалобой следует понимать выражение неудовлетворенностью деятельностью органа по оценке (подтверждению) соответствия с решением, со стороны какой-либо организации или лица с ожиданием ответа. В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ООО «Эксперт-С», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя генерального директора ООО «Эксперт-С» Кузьмина Ивана Геннадьевича.

При рассмотрении жалобы между ОСП ООО «Эксперт-С» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

Заявитель может подать жалобу в ОСП при неудовлетворенности деятельностью ОСП в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;
- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;
- не предоставили решение органа по сертификации;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- нарушили установленный порядок проведения работ;
- неисполнение работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов;
- и другое.

Заявитель вправе подать жалобу в ООО «Эксперт-С», по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, а также по иным аспектам деятельности (например, продолжительность времени ответа по телефону, счет выписанный на неправильную сумму и т.п.).

При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ООО «Эксперт-С», не имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы. При рассмотрении жалоб допускается привлечение других специалистов и экспертов из других органов по сертификации продукции, имеющих аналогичную (схожую) область аккредитации с ОСП ООО «Эксперт-С». Компетентность привлекаемых специалистов подтверждается документарно путем предоставления документов и сведений, подтверждающих необходимый уровень компетенции (документы об образовании, сведения о трудовой деятельности, документы, подтверждающие выполнение работ по сертификации продукции и другие).

В целях исключения конфликта интересов, обеспечения беспристрастности и независимости, а также соблюдения конфиденциальности, каждый член рабочей группы, участвующий в анализе и утверждении порядка удовлетворения поступившей жалобы, определенной приказом генерального директора для рассмотрения конкретной поступившей жалобы, подписывает соответствующее заявление о конфиденциальности, беспристрастности и отсутствия конфликта интересов

Жалоба должна быть оформлена по форме, размещенной на сайте. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ООО «Эксперт-С», указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «Эксперт-С», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «Эксперт-С», с которым заявитель не согласен. Состав документов, изначально прилагаемых к жалобе определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

Регистрацию жалобы в Журнале входящей корреспонденции, осуществляет секретарь в день поступления в ООО «Эксперт-С», с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передаёт её генеральному директору ООО «Эксперт-С». Секретарь ООО «Эксперт-С» делает копию жалобы без прилагаемого комплекта документов, которую подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции», оригинал жалобы и прилагаемого заказчиком комплекта документов передает генеральному директору ООО «Эксперт-С».

Получение каждой жалобы немедленно (в день регистрации жалобы) подтверждается заявителю (например, по почте, факсу, телефону, курьерской службой или электронной почте) путем направления письма (извещения), за подписью генерального директора ООО «Эксперт-С» в произвольной форме, с обязательным подтверждением от него факта получения и регистрации его жалобы.

В соответствии с требованиями п.7.13.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 при получении жалобы ОСП подтверждает, имеет ли поступившая жалоба к деятельности ОСП, за которую он несет ответственность, и если имеет то принять ее к рассмотрению. Подтверждение данного требования осуществляется при анализе жалобы со стороны генерального директора на предмет соответствует ли поступившая жалоба деятельности ОСП.

Жалоба, содержащая некорректную информацию, признаётся необоснованной. Удовлетворения требований заявителя в такой ситуации не происходит. Если заявитель в тексте жалобы не обосновал причину своего недовольства или не предоставил доказательства своей позиции, обращение также будет считаться неприемлемым.

Исполнителем по формированию письма о получении жалобы (и, при необходимости, содержащего информацию об отказе в рассмотрении жалобы с обязательным указанием причин) является менеджер по качеству.

В случае обоснованности поступившей жалобы генеральный директор передает ее менеджеру по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы.

Менеджер по качеству ОСП ООО «Эксперт-С» по факту получения жалобы регистрирует жалобу в «Журнале регистрации жалоб ОСП ООО «Эксперт-С» и устанавливает контактных лиц и устойчивые каналы связи для взаимодействия. Ответственным за ведение «Журнала регистрации жалоб ОСП ООО «Эксперт-С» является менеджер по качеству.

Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается приказ генерального директора ООО «Эксперт-С», устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи. В состав рабочей группы не включаются лица, участвующие в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к поступившей жалобе.

Менеджер по качеству ОСП ООО «Эксперт-С» совместно с рабочей группой (менеджер по качеству входит в состав рабочей группы) рассматривают жалобу, анализируют сведения, прилагаемые к жалобе и совместно проводят анализ возникшей ситуации в течение 5 рабочих дней с момента её регистрации.

При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы. ООО «Эксперт-С» может потребовать от предъявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации.

По итогам работы рабочей группы рассмотрения жалобы формируется решение по жалобам. Решение формирует менеджер по качеству ОСП.

Срок рассмотрения, принятие решения и направление ответа по поступившей жалобе составляет не более 10 рабочих дней от поступления жалобы. Увеличение сроков рассмотрения жалобы и принятия решения не предусмотрено в соответствии с требованиями п.1.1 ч.1 ст.13 Федерального закона от 30.12.2013г. №412-ФЗ.

Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству, в двух экземплярах, в течение 1 рабочего дня с момента принятия и оформления соответствующего решения.

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 по жалобе высылает секретарь, на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 1 рабочего дня с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у секретаря ООО «Эксперт-С», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции». Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле к журналу «Жалобы» у менеджера по качеству ООО «Эксперт-С», с последующей сдачей в архив. Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заказчика, оно считается принятым

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.