

Общество с ограниченной ответственностью «ИнтерТестСтрой»
(ООО «ИнтерТестСтрой»)

Экземпляр № __
Учтенный экземпляр,
подлежит внесению
изменений

Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «ИнтерТестСтрой»
_____ Т.В.Радецкая
«__» _____ 2015 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества.

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

ДП СМК 07-2015

Разработал:
Руководитель ОС

«__» _____ 2015 г.

Утверждено и введено в действие
приказом по ООО
«ИнтерТестСтрой»
№ __ от _____ 2015г.

г. Москва
2015 год

Правила рассмотрения жалоб и апелляций.

1. При возникновении спорных вопросов, разногласий в случае несогласия с результатами сертификации, испытаний или инспекционного контроля, регистрации деклараций любое юридическое или физическое лицо (далее – заявитель) имеет право направить в ОС жалобу, претензию, апелляцию (далее – жалоба).

2. Жалоба подается в письменной форме и подписывается заявителем. Жалоба может направляться по почте, факсом, электронной почтой или вручается лично.

Жалоба регистрируется в ОС в журнале регистрации жалоб (форма журнала приведена в приложении 1) специалистом по сертификации, инспекционному контролю, формированию и актуализации фонда нормативной документации (НД) и делопроизводству и направляется на рассмотрение руководителю ОС.

3. Руководитель ОС назначает сотрудника, ответственного за подготовку жалобы к рассмотрению.

При назначении сотрудника, а также привлечении другого персонала, участвующего в рассмотрении жалобы, учитывается, что персонал, который работал с заявителем, не может быть задействован руководителем ОС в процессе рассмотрения жалобы.

Сотрудник, ответственный за подготовку жалобы к рассмотрению, в течение 3-х дней с даты регистрации жалобы в ОС, направляет заявителю подтверждение получения жалобы. Подтверждение оформляется в форме письма на бланке организации за подписью руководителя ОС.

4. Подготовка включает в себя получение необходимой информации и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания комиссии (если руководителем ОС принимается решение о рассмотрении жалобы на заседании комиссии).

5. Руководитель ОС рассматривает жалобу (при необходимости - с привлечением специалистов ОС, выбор специалистов определяется предметом спора) и выносит решение. При необходимости жалоба может быть рассмотрена на заседании комиссии.

Если принимается решение о рассмотрении жалобы на заседании комиссии, то Руководитель ОС определяет дату и состав комиссии. Комиссия создается приказом Руководителя ОС. Работу комиссии возглавляет председатель комиссии, как правило, это заместитель руководителя ОС. В состав комиссии также входит секретарь.

В состав комиссии должно входить не менее 3 человек.

В целях объективности рассмотрения жалоб и исключения конфликта интересов в состав комиссии могут быть включены представители испытательных лабораторий (центров), научно-исследовательских институтов, общественных организаций по защите прав потребителей и т.п., которые привлекаются ОС и участвуют в рассмотрении жалобы добровольно, на безвозмездной основе (по согласованию). При этом все привлекаемые специалисты подписывают заявление о конфиденциальности по форме, установленной в ОС.

Решение комиссии принимается простым большинством голосов открытым голосованием.

6. Рассмотрение жалобы 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 дней до даты рассмотрения жалобы.

7. Рассмотрение жалобы как руководителем ОС с привлечением специалистов ОС, так и на заседании комиссии оформляется протоколом. Протокол оформляется сотрудником, ответственным за подготовку жалобы к рассмотрению, назначенным руководителем ОС – в случае рассмотрения жалобы руководителем ОС. В случае рассмотрения жалобы на комиссии – протокол оформляет секретарь комиссии.

Протокол оформляется в произвольной форме, однако, обязательно должен содержать идентификационные признаки (номер, дату составления), список присутствующих, основную резолютивную часть. В случае рассмотрения жалобы руководителем ОС – протокол подписывается руководителем ОС и сотрудником, ответственным за подготовку жалобы к рассмотрению. В случае рассмотрения жалобы на комиссии – протокол подписывается председателем и секретарем комиссии.

8. В ходе рассмотрения жалобы может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

9. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя с целью решения вопросов оплаты финансовых затрат.

10. Окончательное решение по жалобе принимает руководитель ОС с учетом результатов рассмотрения жалобы.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Решение оформляется в 2-х экземплярах.

11. Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб.

Решение по жалобе направляется заявителю (лицу, обратившемуся с жалобой) в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку (с уведомлением о вручении) или под расписку. По просьбе лица, обратившегося с жалобой, ОС может дополнительно направить ему решение по жалобе в электронном виде.

Решение по жалобе направляется заявителю сотрудником, ответственным за подготовку жалобы к рассмотрению в течение 2-х дней с даты принятия решения руководителем ОС.

Ответственность за своевременное направление ответа заявителю несет заместитель руководителя ОС.

12. ОС после рассмотрения жалобы при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов. В ОС остаются заверенные ОС копии, а также 2-й экземпляр решения.

13. Срок рассмотрения жалобы – не более 1 месяца со дня регистрации жалобы в ОС. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе срок может быть увеличен по распоряжению руководителя ОС. При этом заявитель уведомляется о принятом решении о продлении срока в письменном виде сотрудником, ответственным за подготовку жалобы к рассмотрению.

14. В случае, если принято решение по жалобе в пользу заявителя, ОС при необходимости проводит корректирующие мероприятия в соответствии с установленной процедурой.

Мониторинг процессов рассмотрения жалоб осуществляет заместитель руководителя ОС.

15. В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляцией (жалобой) в Комиссию по апелляциям Росаккредитации в установленном порядке, а далее – в суд в соответствии с действующим законодательством.

Приложение 1

Форма журнал регистрации жалоб

Регистрационный номер	Дата поступления жалобы	Наименование, адрес (или другие реквизиты) лица, подавшего жалобу	Срок рассмотрения жалобы	Результат рассмотрения жалобы (протокол заседания комиссии, решение по жалобе)	Дата отправки ответа заявителю, подпись ответственного сотрудника
1	2	3	4	5	6

