

Содержание

1	Введение	3
2	Регистрация поступающих претензий и жалоб	3
3	Правила и сроки рассмотрения претензий и жалоб	4
4	Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения претензий и жалоб	6
5	Заключительные положения	7
Приложение 1	Форма жалобы (претензии)	9
Приложение 2	Форма Решения по результатам рассмотрения жалобы (претензии)	10
	Лист регистрации изменений	11
	Лист ознакомления	12

1. Введение

В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с подтверждением соответствия в форме обязательной сертификации продукции органом по сертификации Общества с ограниченной ответственностью «АтомЭксперт» (ОС «АтомЭксперт»), в частности, несогласие с решением эксперта ОС «АтомЭксперт», заказчик (потребитель, заявитель) имеет право обратиться с претензией или жалобой на имя Генерального директора Общества с ограниченной ответственностью «АтомЭксперт» (ООО «АТЭКС»).

Жалоба (претензия) подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «АТЭКС», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения органа по сертификации, с которым предъявитель жалобы (претензии) не согласен.

2. Регистрация поступающих претензий и жалоб

2.1. После получения претензии или жалобы первоначальная информация заносится работником Общего отдела ООО «АТЭКС» в «Журнал регистрации претензий и жалоб» (ведется в электронном виде) с присвоением идентификационного номера, содержащего название организации и дату поступления жалобы (претензии). В журнале фиксируется информация о причинах, средствах и методах решения проблемы, предлагаемые предъявителем претензии или жалобы, а также иная информация, необходимая для эффективного анализа ситуации, включая следующее:

- описание жалобы и дополнительные данные о возникшей ситуации;
- описание объекта жалобы, данные о ее предъявителе;
- ожидаемый срок ответа;
- требуемые ресурсы для решения проблемы;
- планы по рассмотрению жалобы (претензии).

2.2. Срок регистрации необходимой информации в «Журнал регистрации претензий и жалоб» – два рабочих дня с момента поступления жалобы

(претензии). При получении и рассмотрении жалобы (претензии) необходима особая оперативность, требующая участия всех работников ОС «АтомЭксперт».

2.3. Жалоба (претензия) должна быть оформлена по форме, приведенной в Приложении 1. В тексте должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС «АтомЭксперт», указаны необходимые подтверждающие документы и т.д.

2.4. Состав документов, прилагаемых к жалобе (претензии), определяется их предьявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

2.5. ОС «АтомЭксперт» может потребовать от предьявителя жалобы (претензии) представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

2.6. Получение каждой жалобы (претензии) подтверждается ее предьявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) извещением о получении жалобы в течение 3 рабочих дней с момента ее поступления и регистрации.

В данном извещении должны быть указаны факт получения жалобы (претензии) и предполагаемый срок ее рассмотрения.

3 Правила и сроки рассмотрения претензий и жалоб

3.1. Жалоба (претензия) прослеживается от момента ее получения до полного удовлетворения предьявителя жалобы. Предьявитель жалобы (претензии) по запросу имеет возможность получить информацию о текущем состоянии процесса управления жалобой (претензией).

Процесс рассмотрения жалобы (претензии) включает:

- изучение проблемы, оценку достаточности информации, при необходимости запрос необходимой информации;
- разработку предварительного решения и, при необходимости, планирование корректирующих действий (коррекций);

- ответ предъявителю о принятом решении (не более 30 календарных дней после ее регистрации);
- реализацию принятого решения;
- проведение корректирующих мероприятий (коррекций);
- ознакомление предъявителя с результатами предпринятых действий.
- оценку результативности проведенных корректирующих мероприятий.

3.2. Рассмотрение жалоб (претензий), поступивших в ОС «АтомЭксперт» проводится специально создаваемой комиссией. Комиссия создается для рассмотрения каждого конкретного случая подачи жалобы или поступающей претензии на решения ОС «АтомЭксперт», действия его должностных лиц и работников.

3.2.1. Комиссия создается в соответствии с приказом генерального директора ООО «АТЭКС».

3.2.2. В состав комиссии, как правило, входят Главный специалист по качеству ООО «АТЭКС» и эксперты ОС «АтомЭксперт». Эксперты ОС «АтомЭксперт», работавшие по документам, являющимися предметом жалобы (претензии), в состав комиссии не включаются.

При создании комиссии ООО «АТЭКС» обеспечивает недопущение конфликта интересов между лицом, подавшим жалобу (претензию), и работниками, осуществляющими работу по рассмотрению жалобы (претензии).

3.2.3. Комиссия проводит работы по оценке объективности изложенной в жалобе (претензии) информации и рассматривает:

- документацию, разработанную в ходе сертификации продукции;
- соблюдение работниками ОС «АтомЭксперт» положений системы менеджмента качества, относящихся к его деятельности;
- возможность стороннего влияния на действия работников ОС «АтомЭксперт».

3.2.4. Заседание Комиссии оформляется протоколом. Решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии) вместе с протоколом заседания Комиссии направляется лицу, подавшему жалобу (претензию).

Решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии) должно содержать:

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

3.2.5. Если, в результате рассмотрения, жалоба (претензия) признается обоснованной, ранее принятое решение (заключение) ОС «АтомЭксперт» отменяется (уточняется). При этом ОС «АтомЭксперт» разрабатывает план корректирующих действий с указанием сроков их выполнения и направляет в адрес предъявителя Решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии) с приложением плана корректирующих действий.

Оплата стоимости дополнительно выполненных ОС «АтомЭксперт» работ предъявителем претензии в этом случае не производится.

Форма Решения по результатам рассмотрения жалобы (претензии) приведена в Приложении 2.

3.2.6 Если, в результате рассмотрения, жалоба (претензия) отклоняется и ранее принятое решение (заключение) ОС «АтомЭксперт» остается в силе, в адрес ее предъявителя направляется соответствующее Решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии).

При этом стоимость работ, выполненных при рассмотрении жалобы (претензии), оплачивается предъявителем претензии на основе расчета произведенных затрат ОС «АтомЭксперт» по рассмотрению жалобы (претензии).

Ответственность за рассмотрение жалоб (претензий) возлагается на руководителя ОС «АтомЭксперт».

4 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения претензий и жалоб

4.1. Срок рассмотрения жалоб и претензий не должен превышать 30 дней с момента регистрации жалобы в «Журнале учета жалоб и претензий».

4.2. Решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии) вместе с протоколом заседания Комиссии направляется лицу, подавшему жалобу (претензию) в течение 5 рабочих дней с момента их оформления.

4.3. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой (претензией) хранятся в деле «Жалобы на действие (бездействие) органа по сертификации» у Главного специалиста по качеству ООО «АТЭКС».

4.4. Если на решение по жалобе или претензии, в течение 30 календарных дней с даты его отправления не поступило возражения от предъявителя, оно считается принятым.

4.5. В случае несогласия лица, подавшего жалобу (претензию) в ООО «АТЭКС» с решением по жалобе (претензии), оно вправе обратиться в орган по аккредитации или суд, в установленном порядке.

5 Заключительные положения

5.1 Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб (претензий) в ОС «АтомЭксперт» систематически проводятся: анализ жалоб и претензий, поступивших ранее; анализ корректирующих и предупреждающих действий; внутренние аудиты системы менеджмента качества; обучение персонала; проверку документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию системы менеджмента качества по результатам анализа.

5.2 Работа с жалобами (претензиями) в ОС «АтомЭксперт» построена на принципах объективности, включающих:

- открытость, подразумевающую информированность всех заинтересованных лиц о порядке работы с жалобами (претензиями),
- беспристрастность, при которой основное внимание уделяется решению проблемы, а не поиску виновного;
- конфиденциальность, призванную защитить деловую репутацию как лица, подающего жалобу (претензию), так и ООО «АТЭКС»;
- доступность, подразумевающую предоставление доступа заинтересованных лиц к информации о процессе работы с жалобой (претензией);
- полноту рассмотрения всех обстоятельств, приведших к подаче жалобы (претензии);
- равнозначность, при которой всем заинтересованным лицам предоставляются равные условия рассмотрения жалоб (претензий) и равные права в части доступа к информации о ходе процесса;
- восприимчивость, подразумевающую индивидуальный и не формальный подход к рассмотрению каждой конкретной жалобы (претензии).

Главный специалист по качеству ООО «АТЭКС»  А.В. Головченко

Форма жалобы (претензии)

На бланке организации-предъявителя жалобы (претензии)

Генеральному директору
ООО «АТЭКС»
С.Н. Головченко

ЖАЛОБА (ПРЕТЕНЗИЯ)

Сведения о предъявителе жалобы (претензии):

ФИО, должность _____

Организация _____

Адрес _____

Номер телефона (факса) _____

Электронная почта _____

Контактное лицо _____

Суть жалобы (претензии):

Дата возникновения _____

Описание разногласия

Дата _____ Подпись _____

Перечень прилагаемых документов

Форма Решения по результатам рассмотрения жалобы (претензии)

На бланке ООО «АТЭКС»

Наименование и адрес предъявителя жалобы (претензии)
ФИО, должность лица, подписавшего жалобу (претензию)

РЕШЕНИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИИ)

Принятое решения по результатам рассмотрения жалобы (претензии): удовлетворить в полном объеме; удовлетворить частично; отказать в удовлетворении (выбирается один из вариантов).

Срок удовлетворения жалобы (претензии) (указывается при полном или частичном удовлетворении жалобы (претензии)) _____

Способ удовлетворения жалобы (претензии) (указывается при полном или частичном удовлетворении жалобы (претензии)) _____

Причины отказа в удовлетворении жалобы (претензии) (указывается при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы (претензии)) _____

Законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ (указывается при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы (претензии)) _____

Стоимость работ, выполненных при рассмотрении жалобы (претензии) (указывается при полном отказе в удовлетворении жалобы (претензии)) _____

Руководитель органа по сертификации _____

Дата _____ Подпись _____

Перечень документов, подтверждающих обоснованность решения:

Изменение № 1 от 09 сентября 2022 года
к документу «Порядок рассмотрения жалоб и претензий на решения
органа по сертификации»

Изложить п. 2.1 в следующей редакции:

«2.1. После получения претензии или жалобы информация о ней заносится работником Общего отдела ООО «АТЭКС» в «Журнал регистрации претензий и жалоб», который ведется в электронном виде (форма Журнала приведена в Приложении 3). Первоначальная информация о жалобе или претензии должна включать номер и дату входящего письма, а также краткое описание жалобы (претензии). При необходимости (и в зависимости от содержания письма предъявителя) в графе 2 Журнала может содержаться информация о предполагаемых причинах проблемы, а также о средствах и методах ее решения, предлагаемых предъявителем претензии или жалобы, и об ожидаемом сроке ответа на жалобу (претензию).

Сведения об извещении о получении претензии или жалобы, направляемом предъявителю, указываются в графе 4 Журнала.

Также в Журнале должны быть указаны:

- состав комиссии по рассмотрению жалобы/претензии;
- дата и номер протокола комиссии по рассмотрению жалобы/претензии;
- сведения о принятом комиссией решении по жалобе (претензии);
- ресурсы, требуемые для решения проблемы;
- номер и дата Плана корректирующих мероприятий, разработанного для устранения проблемы, обозначенной в жалобе (претензии).

По мере выполнения мероприятий, направленных на устранение проблемы, обозначенной в жалобе (претензии) в графе 9 Журнала проставляются соответствующие записи.

Факт ознакомления предъявителя жалобы (претензии) с результатами предпринятых действий удостоверяется отметкой в графе 10 Журнала.

Ввести Приложение 3. Форма Журнала регистрации претензий и жалоб

Журнал регистрации претензий и жалоб

№ п/п	Вх. № письма, Дата Краткое описание жалобы (претензии)	Наименование предъявителя жалобы (претензии)	Извещение о поступлении жалобы (претензии) (исх №, дата)	Состав комиссии по рассмотрению жалобы (претензии)	Протокол комиссии по рассмотрению жалобы (претензии)	Решение по жалобе (претензии) Требуемые ресурсы	№ Плана корректирующих мероприятий	Отметка о выполнении корректирующих мероприятий	Ознакомление предъявителя с результатами принятых действий
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Главный специалист по качеству ООО «АТЭКС» _____ Т.О. Мишевец



