

Процессы работы с запросами на получение информации, жалобами и апелляциями

Органа по сертификации систем менеджмента ФБУ «Оренбургский ЦСМ»

Потребитель может направить обращение, предложение, заявления, жалобы, апелляции в адрес ФБУ «Оренбургский ЦСМ» разными способами:

- разместить обращение через интернет-приемную на сайте ФБУ «Оренбургский ЦСМ»;
- направить официальное обращение (письмо) на электронную почту ФБУ «Оренбургский ЦСМ» (info@orencsm.ru), отправить почтовым отправлением, передать заявление нарочно или доставить лично.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование учреждения – ФБУ «Оренбургский ЦСМ» или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица ФБУ «Оренбургский ЦСМ», или его должность;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, наименование должности, фамилию и инициалы представителя объединения граждан или юридического лица;
- почтовый адрес (или адрес электронной почты если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа) для направления ответа или уведомления о переадресации обращения;
- личную подпись и дату.

Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина или объединения граждан, наименование должности, фамилию и инициалы представителя юридического лица;
- адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

Регистрации и рассмотрению подлежат все обращения, заявления, предложения, жалобы и апелляции поступившие от заказчиков и подписанные подателем собственноручно или поступившие по любым другим каналам связи, при наличии в обращении контактных данных для связи и описания конкретного предмета обращения

Все поступившие обращения, предложения, заявления, жалобы, апелляции организаций регистрируются в установленном порядке.

ФБУ «Оренбургский ЦСМ» обеспечивает право потребителей на предоставление возможности независимого обращения в ЦСМ согласно действующему законодательству РФ.

Рассмотрение, анализ, принятие решений по обращениям, относящимся к деятельности ОС, и подготовка ответов на них осуществляется в соответствии с П СМК 04 в срок не более 10 рабочих дней со дня их регистрации.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы в установленные сроки.

Все, без исключения, обращения, направленные на рассмотрение по вопросам своей компетенции из федеральных органов государственной законодательной и исполнительной власти Российской Федерации, подлежат обязательному контролю за исполнением.

В день поступления обращения помощник руководителя регистрирует входящую корреспонденцию в системе электронного документооборота (далее - СЭД) и направляет директору на рассмотрение для контроля, установления сроков и ответственных лиц за проведение анализа и отправки ответа автору обращения (если срок не указан в тексте самого обращения).

Обращение с визой директора направляется назначенным ответственным за рассмотрение обращения лицам (далее - ответственное лицо) для:

- классификации обращения в качестве заявления/претензии/жалобы;

- рассмотрения и организации работ по подготовке ответа потребителю (с привлечением задействованных работников по направлению деятельности, в т.ч. владельца процесса, с перенаправлением претензии в СЭД указанным лицам);

- разработки исходящего письма в СЭД в ответ на обращение потребителя, контроля сроков согласования и отправки потребителю;

- информирования в СЭД участников рассмотрения обращения о результатах анализа, изложенных в исходящем письме (указание номера и даты исх. письма) для выполнения ими своих обязанностей в соответствии с настоящим положением.

Ответственное лицо по телефону или электронной почте подтверждает потребителю получение претензии/жалобы и сообщает номер телефона и электронной почты для контакта.

Проверка приемлемости обращения назначенными ответственными лицами с целью установления обоснованности обращения в качестве жалобы посредством:

а) анализа документов, прилагаемых к обращению;

б) анализа документов-записей дела по проведенным работам/оказанным услугам (запрос у привлекаемых работников ЦСМ);

в) запроса у предъявителя дополнительных недостающих сведений и материалов по рассматриваемому вопросу;

г) опроса представителей предъявителя жалобы и исполнителей работ/услуг (при необходимости).

Обращение признается обоснованной жалобой в следующих случаях:

а) не соблюдены правила, сроки и процедуры выполнения работ (оказания услуг);

б) выполненные работы (оказанные услуги) не соответствуют по качеству требованиям, установленным нормативно-правовыми, нормативной и технической документацией, требованиям заявителя в соответствии с заключенным договором;

в) в иных случаях, установленных законодательством РФ.

В случае признания правомерности предъявляемых жалоб, ответственными лицами, уполномоченными директором ФБУ «Оренбургский ЦСМ», проводится служебное расследование, в результате которого выявляются причины, приведшие к неудовлетворительному качеству проведенных работ/услуг, а также устанавливаются конкретные сотрудники, по вине которых произошло нарушение, приведшее к некачественному выполнению работ/услуг.

По окончании служебного расследования, по его результатам, ответственными лицами, уполномоченными директором ФБУ «Оренбургский ЦСМ» оформляется протокол (в произвольной форме), в котором указываются:

- перечень причин, приведших к некачественному выполнению работ, с детальным их анализом;

- конкретные лица, по вине которых были допущены нарушения, с указанием этих нарушений;

- корректирующие мероприятия по устранению причин, в результате которых были допущены нарушения, с указанием этих нарушений, при этом возлагается персональная ответственность за сроки их выполнения;

- меры, рекомендуемые для применения к виновным, допустившим нарушения.

По результатам служебного расследования ответственным лицом готовится проект ответа потребителю (заявителю), с указанием причин, приведших к некачественному выполнению работ, для определения нового срока проведения внеочередной поверки, удобного для заказчика. После рассмотрения и подписания указанного проекта ответа директором, ответ подлежит регистрации и отправке потребителю (заявителю).

Любая жалоба от потребителей и/или надзорных органов, касающаяся заявителя органа по сертификации, должна быть передана данному заявителю в пятидневный срок с даты поступления жалобы в ФБУ «Оренбургский ЦСМ».

В случае признания неправомерности предъявленных потребителем (заявителем) жалоб, ответственное лицо, уполномоченное директором ФБУ «Оренбургский ЦСМ», дает ответ, где указываются аргументированные, конкретные причины, по которым жалобы заказчика не могут быть приняты.

Работа с апелляциями обеспечивает получение открытого доступа к процессу управления апелляциями, способствует повышению удовлетворенности потребителей услуг (работ) ФБУ «Оренбургский ЦСМ», повышению способности ФБУ «Оренбургский ЦСМ» последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов лица, предъявляющего претензию, и ФБУ «Оренбургский ЦСМ».

Деятельность по приему, рассмотрению, анализу и принятию решений по апелляциям не носит дискриминационный характер по отношению к предъявителю или объекту апелляции. ФБУ «Оренбургский ЦСМ» избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющими апелляции.

В процессе работы с апелляциями ФБУ «Оренбургский ЦСМ» соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых потребитель избегает оформления апелляции из опасения, что раскрытие подробностей апелляции может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

Апелляция должна быть подана не позднее месяца со дня получения Заявителем уведомления о решении, принятом ФБУ «Оренбургский ЦСМ».

Апелляция должна содержать информацию, которая позволит Комиссии ответить на ключевые вопросы, необходимые для расследования апелляции:

- наименование, юридический и почтовый адреса юридического лица (паспортные данные для физических лиц), подающего апелляцию, и лиц, участвующих в деле;
- требования лица, подающего апелляцию, и основания, по которым заявитель считает решение неправильным, со ссылкой на законы, нормативно- правовые акты, руководящие документы, другие материалы;
- перечень прилагаемых к апелляции документов, поясняющих обоснованность апелляции и подтверждающих факты, содержащиеся в апелляции.

Все поступающие в ФБУ «Оренбургский ЦСМ» апелляции Заявителя регистрируются помощником руководителя как входящая корреспонденция в СЭД с пометкой «Апелляция» в день их поступления и направляются директору ФБУ «Оренбургский ЦСМ» на рассмотрение.

Апелляция с резолюцией директора ФБУ «Оренбургский ЦСМ» направляется специалисту АПО для регистрации и назначенному ответственному за рассмотрение апелляции лицу (далее - ответственный исполнитель).

Ответственный исполнитель по телефону или электронной почте подтверждает Заявителю получение апелляции и ее принятие к рассмотрению, и сообщает номер телефона и электронной почты для контакта.

Рассмотрение, анализ и принятие решений по апелляциям осуществляет Комиссия по расследованию апелляций.

Комиссия по расследованию апелляций создается для оценки обоснованности апелляции, выявления причин возникновения несоответствий и принятия решений по устранению причин несоответствий.

Комиссия создается приказом директора ФБУ «Оренбургский ЦСМ» для каждого спорного случая. Проект приказа готовит ответственный исполнитель.

Решение об удовлетворении апелляции должно приниматься, анализироваться и утверждаться лицами, не участвующими в деятельности по оценке соответствия, которая имеет отношение к ней.

В целях обеспечения отсутствия конфликтов интересов для анализа и утверждения порядка удовлетворения апелляции к рассмотрению апелляции не привлекается персонал ФБУ «Оренбургский ЦСМ», оказывавший консалтинговые услуги заказчику или имевший трудовые отношения с заказчиком в течение двух лет, предшествующих поступлению апелляции.

В состав комиссии входят: председатель Комиссии, члены Комиссии, ответственный секретарь Комиссии.

Председателем и членами Комиссии назначаются лица, не участвовавшие в деятельности по оценке соответствия, которая имеет отношение к поданной апелляции. В состав комиссии могут быть включены, по согласованию, представители контрольно-надзорных органов и других организаций.

Решение Комиссии принимается большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии, включая Председателя. При равенстве голосов решающим является голос Председателя. Ответственный секретарь Комиссии не имеет права голоса.

Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем принимают участие не менее 2/3 ее членов.

Комиссия в своей работе руководствуется действующим законодательством, Уставом ФБУ «Оренбургский ЦСМ», нормативными документами, регламентирующими порядок проведения работ по оценке соответствия, внутренними документами ФБУ «Оренбургский ЦСМ».

Комиссия имеет право:

- привлекать к расследованию специалистов ФБУ «Оренбургский ЦСМ» и специалистов сторонних организаций;
- запрашивать информацию у сотрудников ФБУ «Оренбургский ЦСМ» и других заинтересованных сторон;
- заслушивать сообщения и объяснения должностных лиц по существу фактов и причин апелляции;
- назначать ответственных за коррекцию и разработку корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- ходатайствовать перед директором ФБУ «Оренбургский ЦСМ» о привлечении к персональной ответственности должностных лиц, виновных в нарушении требований нормативных документов, регламентирующих порядок проведения работ по оценке соответствия.

Комиссия несет ответственность:

- за несоответствие принимаемых решений действующему законодательству РФ;
- за несоблюдение внутренних документов ФБУ «Оренбургский ЦСМ»;
- за недостоверность и необъективность принятых решений;
- за разглашение информации по апелляции.

Заседания Комиссии оформляются протоколом. Протоколы хранятся в деле по расследованию апелляций.

Расследование апелляций происходит на заседании Комиссии. Заявитель может присутствовать на заседании Комиссии, если он настаивает на этом.

Апелляции рассматриваются Комиссией в срок не более 10 дней с даты поступления апелляции в Комиссию.

Ответственный исполнитель на основании материалов по расследованию апелляций готовит ответ Заявителю на фирменном бланке ФБУ «Оренбургский ЦСМ» за подписью председателя Комиссии.

Если апелляция признана обоснованной, то в ответе указываются принятые или планируемые по апелляции меры, решения и действия.

Если апелляция признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по апелляции решения.

Регистрация ответа осуществляется в СЭД. Информация о рассмотрении и реквизитах исходящего документа (подготовленного ответа на апелляцию) вносится специалистом АПО.

Копию ответа Заявителю ответственный исполнитель передает ответственному секретарю Комиссии.

Действия ЦСМ по управлению обращениями потребителей заключается в:

- обеспечении беспристрастного рассмотрения каждой жалобы и претензии и принятия по каждой из них обоснованного решения;
- установлении ответственности за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности и приемлемости претензии/жалобы;
- соблюдении сроков рассмотрения обращений и принятия по ним решений для подготовки и направления ответа потребителю;
- максимально возможно удовлетворении интересов как стороны, обратившейся с претензией/жалобой, так и интересов других заинтересованных в отношении данной претензии/жалобы сторон при безусловном соблюдении установленных требований к деятельности ФБУ «Оренбургский ЦСМ», включая аккредитованные на его базе структуры;
- совершенствовании деятельности ФБУ «Оренбургский ЦСМ», включая аккредитованные на его базе структуры.

Содержание жалобы

1 Сведения о предъявляющем претензию/жалобу

ФИО/организация

Адрес

Почтовый индекс, город

Страна

Телефон

Факс

Электронная почта

ФИО и полномочия лица, действующего от имени предъявляющего жалобу (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2 Сведения о предмете претензии/жалобы

Номер документа (если известно)

Описание

3 Проблемы, с которыми столкнулся предъявляющий претензию/жалобу

Дата возникновения

Стороны-участники ситуации

Описание проблем

4 Требуемые средства для решения

да нет

5 Дата, подпись

Дата

Подпись

6 Приложения

Список приложенных документов