

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

на решения Органа по сертификации ФБУ «Оренбургский ЦСМ»

Любой субъект, имеющий неурегулированные разногласия, жалобы, апелляции на действия ОС или его решения, вправе обратиться в ФБУ «Оренбургский ЦСМ» с оформленным в письменном виде обращением.

Порядок приема, регистрации и правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принятые ОС, включающие в том числе порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб и апелляций, изложены в П СМК 04 «Положение о порядке рассмотрения претензий и жалоб» и П СМК 05 «Положение о порядке рассмотрения апелляций».

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

Потребитель может направить обращение в адрес ФБУ «Оренбургский ЦСМ» разными способами: почтовым отправлением или нарочно, доставкой лично, факсимильной связью, посредством направления на электронную почту ФБУ «Оренбургский ЦСМ» (info@orencsm.ru), размещением обращения через интернет-приемную на сайте ФБУ «Оренбургский ЦСМ», через официальные социальные сети или мессенджеры, или в иной форме, соответствующей характеру обращения.

Регистрации и рассмотрению подлежат обращения, 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.

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.

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.

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.

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.

При получении апелляции директор должен удостовериться, относится ли эта апелляция к деятельности по оценке соответствия, за которую отвечает ФБУ «Оренбургский ЦСМ».

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

Ответственный исполнитель по телефону или электронной почте подтверждает Заявителю получение апелляции и сообщает номер телефона и электронной почты для контакта.

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.

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.

Рассмотрение, анализ и принятие решений по апелляциям осуществляет Комиссия по расследованию апелляций в соответствии с П СМК 05 «Положение о порядке рассмотрения апелляций».

Если предьявитель апелляции не удовлетворен принятым ФБУ «Оренбургский ЦСМ» решением по данной апелляции, то он вправе в установленном порядке обратиться в комиссию по апелляциям аккредитующего органа или в другие инстанции в соответствии с действующим законодательством РФ.

Содержание жалобы

1 Сведения о предьявляющем претензию/жалобу

ФИО/организация

Адрес

Почтовый индекс, город

Страна

Телефон

Факс

Электронная почта

ФИО и полномочия лица, действующего от имени предьявляющего 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 предьявляющий 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