

Порядок рассмотрения жалоб и претензий

Претензия – выражение неудовлетворенности продукцией (услугой) и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

Жалоба (претензия) может быть подана заявителем и любой заинтересованной стороной, в том числе:

- на качество оказанных услуг (по процедуре оказания услуг) - от заявителя;
- на несоответствие требованиям продукции, услуг, системы менеджмента, которые были подтверждены при сертификации - от любых заинтересованных сторон (организаций).

1. Прием жалоб (претензий)

1.1 Жалоба (претензия) принимается в письменном виде по форме, размещенной на настоящем сайте. В случае поступления жалобы (претензии) в произвольной форме, заявителю предлагается оформить ее по установленной форме.

1.2 Поступившая жалоба регистрируется в установленном порядке в журнале входящей корреспонденции и журнале учета жалоб, претензий, апелляций.

1.3 Номер и дату входящего письма можно получить у специалиста по ведению делопроизводства по тел. 8 (391) 209-85-36

2. Рассмотрение жалобы (претензии):

2.1 Руководитель ОС (или его заместитель) проводит первоначальную оценку претензии с точки зрения важности, сложности, возможных последствий, а также возможности и необходимости проведения немедленных действий с целью устранения претензии, определяет исполнителя и сроки подготовки ответа.

2.1.1 В случае, если претензия касается беспристрастности ОС, то результаты первоначальной оценки предоставляются на заседание Совета по обеспечению беспристрастности, дальнейшие действия определяются Советом протоколируются в установленном порядке. Контроль за расследованием и его результатами в этом случае осуществляется Советом.

2.2 Рассмотрение претензии осуществляется в соответствии с распорядительным документом (приказом генерального директора, распоряжением руководителя ОС, протоколом заседания Совета по обеспечению беспристрастности в установленных случаях), в котором определяются уполномоченные лица, средства и методы всесторонней оценки претензии.

2.3 Уполномоченный персонал проводит оценку посредством:

- анализа документов, прилагаемых к претензии;
- анализа документов-записей дела по проведенным работам;
- опроса представителей организации, предъявляемой претензию и исполнителей работ.

2.4 Результаты рассмотрения претензии представляются согласно распорядительному документу.

3. Ответ на претензии

3.1 При принятии решения по предъявленной претензии учитываются предложения организации, предъявившей претензию и материалы расследования, представленные персоналом Центра сертификации «ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА».

3.2 Результаты рассмотрения претензии оформляются в установленном порядке в виде отчета, один экземпляр которого представляется организации, предъявившей претензию, а второй хранится в ОС согласно номенклатуре дел. Данный отчет содержит необходимые мероприятия по устранению претензии или предложения поиска компромисса.

3.3 Отчет о результатах рассмотрения претензии направляется, предъявившему претензию посредством почты (в том числе электронной) с присвоением номера исходящего документа. Сопроводительное письмо при этом содержит сведения о необходимости уведомления исполнителя о согласии/несогласии с предложенными вариантами решения проблемы.

3.4 После получения уведомления от организации, предъявившей претензию о согласии/несогласии с предложенными вариантами решения проблемы:

- В случае, согласия - лица, определенные распорядительным документом проводят запланированные мероприятия в установленные сроки, по завершении мероприятий об этом сообщается организации, предъявившей претензию в виде исходящего письма с содержанием предпринятых действий, их результатов и сроков выполнения;
- В случае, несогласия – претензия остается открытой. Такая претензия регистрируется в журнале учета жалоб, претензий, апелляций в установленном порядке. Рассматриваются альтернативный формы и варианты решения проблемы, также заявитель вправе подать апелляцию в аккредитующий орган и другие контролирующие организации.