

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

1. Назначение и область применения

Настоящая процедура определяет порядок обращения с жалобами/апелляциями, поступившими в Общество с ограниченной ответственностью «Кыргызский центр сертификации оружия» (далее – Организация), и устанавливает правила оформления жалоб/апелляций, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалоб/апелляций.

2. Общие положения

Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг организации. Регламент процедуры рассмотрения жалоб и апелляций находится в открытом доступе на сайте организации.

Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса инспекции или, лицо, заинтересованное в результатах процесса инспекции, право которой, по ее мнению, нарушено.

Заявитель вправе подать жалобу/апелляцию в организацию, по результатам выполнения работ, по инспектированию продукции, по подтверждению соответствия, связанной с основной деятельностью организации, с просьбой о пересмотре принятого решения в отношении данного объекта.

При рассмотрении жалоб и апелляций, организация руководствуется настоящей процедурой, документами СМК организации, регламентирующими деятельность в области инспектирования продукции, подтверждения соответствия.

При рассмотрении жалобы или апелляции между организацией и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

В рассмотрении жалобы/апелляции не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы или апелляции.

Результатом работы рассмотрения жалобы или апелляции, является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в организацию, или обратиться в вышестоящие инстанции.

3. Функции и обязанности

При поступлении жалобы/апелляции организация проводит:

- регистрацию обращения, согласно правилам оформления в установленном порядке согласно данной процедуры;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания жалобы или апелляции и определение ответственных лиц;
- принятие объективного решения;
- своевременное информирование заявителя о принятом решении;
- учет, хранение документов и рабочих материалов;
- анализ результатов работы по жалобе/апелляции;
- разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

4. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб/апелляций

В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью организации, или в случае неудовлетворения жалобы, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой/апелляцией на имя директора ОсОО «Кыргызский центр сертификации оружия».

Жалоба/апелляция должна быть оформлена согласно настоящей процедуры. В жалобе/апелляции должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением организации, указаны документы и т.д.

Жалоба/апелляция подаётся по почте, на электронный адрес организации, в письменном виде, не позднее чем через 15 календарных дней после решения организации, с которым заявитель не согласен.

Регистрацию жалобы или апелляции в Журнале входящей корреспонденции осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство в день ее поступления с присвоением жалобе или апелляции регистрационного входящего номера, и передаёт её руководителю организации, структурного подразделения.

Получение каждой жалобы/апелляции подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) в течение 3-х рабочих дней с обязательным подтверждением от него, факта получения регистрации его жалобы/апелляции.

5. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб/апелляций

Руководитель организации рассматривает поступившую жалобу или апелляцию и передаёт её менеджеру по качеству.

Менеджер по качеству должен проверить регистрацию жалобы/апелляции в «Журнале регистрации жалоб, апелляций (разногласий), поступающих от заявителей и других сторон» и установить устойчивые каналы связи для взаимодействия.

Руководитель организации, менеджер по качеству должны рассмотреть жалобу или апелляцию с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации. Также рассмотреть, адекватность поданной жалобы/апелляции, в случае отсутствия аргументированной претензии, организация оставляет за собой право отказать в рассмотрении внеся необходимые разъяснения по ее обоснованности в форму решения по жалобе/апелляции.

Состав документов, прилагаемых жалобе или апелляции, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

Организация может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

6. Правила и сроки оформления решения по жалобе/апелляции

Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству в двух экземплярах в течение 15 рабочих дней в соответствии с данной процедурой и утверждается руководителем организации.

Решение по жалобе/апелляции должно содержать:

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

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

7. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб/апелляций

Решение по жалобе или апелляции высылает делопроизводитель на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 5 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе/апелляции остаётся у делопроизводителя структурного подразделения.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой/апелляцией хранятся у менеджера по качеству с последующей сдачей в архив.

Если на решение по жалобе, в течение 15 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Работа с жалобами/апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении жалоб и апелляций и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства организации.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб/апелляций, систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; анализ апелляций; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

8. Ответственность

Сотрудники организации несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы или апелляции.
- хранение документов и материалов.

Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

Результаты решения по итогам рассмотрения жалоб и апелляций, фиксируются в «Журнале регистрации апелляций (жалоб, разногласий), поступающих от заявителей и других сторон» менеджером по качеству.

Документы и материалы по рассмотрению жалоб/апелляций хранятся у менеджера по качеству в течение двух лет, а затем сдаются в архив.

Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми руководителями структурных подразделений. Выявленные несоответствия в работе организации должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами.