

Порядок рассмотрения жалоб, претензий и апелляций на решения и действия сотрудников ОС АО «ЭРТЕЛ»

1. В случае возникновения спорных вопросов и претензий к качеству работы ОС, заинтересованная сторона может обратиться в ОС с жалобой.

В случае несогласия с принятыми ОС решениями заинтересованная сторона может подать апелляцию.

2. Жалобы, претензии и апелляции, поступившие в орган по сертификации, регистрируются в Журнале учета жалоб (претензий) и апелляций с указанием: даты поступления, информации о лице, направившем жалобу, претензию, спорный вопрос и принятых мерах.

3. Работа с жалобами (претензиями) и апелляциями способствует повышению уровня удовлетворенности и доверия потребителя. Улучшение обратной связи с потребителем, в том числе работы с жалобами, претензиями и апелляциями, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворенности потребителей и конкурентоспособности организации.

4. Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, права которой, по ее мнению, нарушены.

5. Все поступающие в ОС апелляции подлежат рассмотрению специально создаваемой Комиссией по апелляциям.

Порядок созыва и работы Комиссии по апелляциям установлен в Положении о Комиссии по апелляциям (Приложение 2 к РК СМК I 01-10.2024-11).

Все поступающие жалобы (претензии) подлежат рассмотрению Руководителем ОС или специально назначаемым им лицом по каждому отдельному факту. Таким лицом не может быть персонал, на действия которого поступила жалоба.

В случае если жалоба поступила на действия самого Руководителя ОС она рассматривается Заместителем генерального директора или назначаемым им лицом под его контролем.

6. Процесс рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций не носит дискриминационный характер по отношению к их предъявителю. ОС избегает любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим претензию.

7. В процессе работы с апелляциями и жалобами (претензиями) ОС соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых потребитель избегает оформления претензий из опасения, что раскрытие подробностей претензии может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

8. При возникновении спорных вопросов в случае несогласия с результатами подтверждения соответствия, заявитель имеет право направить в ОС апелляцию на решение, принятое ОС.

При неудовлетворенности деятельностью ОС, или его работников, заявитель имеет право направить в ОС жалобу (претензию).

9. Апелляция должна содержать обоснование причин возражений в отношении решения ОС или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

10. Апелляция должна быть подана не позднее месяца со дня получения Заказчиком уведомления о решении, принятом ОС.

11. Описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций предоставляется всем заинтересованным сторонам по запросу.

12. Апелляция или жалоба (претензия) подается в письменной форме, подписывается заявителем и направляется в ОС по почте или вручается лично.

13. При получении жалобы (претензии) или апелляции следует подтвердить, имеет ли она отношение к деятельности ОС, за которую он несет ответственность, и, если имеет, принять ее к рассмотрению.

14. Апелляция или жалоба (претензия) регистрируется в Журнале учета жалоб (претензий) и апелляций в ПАК «Сертификация» и направляется на рассмотрение руководителю ОС.

Все полученные апелляции передаются на рассмотрение в Комиссию по апелляциям, специально создаваемую по каждой отдельной апелляции.

По поступившей жалобе (претензии) Руководитель ОС назначает лицо, ответственное за рассмотрение и подготовку ответа. Руководитель вправе оставить рассмотрение за собой.

Руководитель ОС не может назначить ответственным за рассмотрение жалобы (претензии) лицо, на действия которого жалуются, или принимавшего участие в процессе, на который поступила жалоба (претензия).

15. Получение каждой апелляции, жалобы (претензии) немедленно подтверждается предъявляющему претензию (например, по почте, телефону или электронной почте).

16. Подготовка к рассмотрению жалобы (претензии) включает в себя сбор необходимой информации по рассматриваемому вопросу, анализ и подготовку предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости).

В ходе рассмотрения жалобы (претензии) Руководитель ОС или назначенное им ответственное лицо вправе запрашивать пояснения у работников, участвовавших в процессе, на который жалуются.

Руководитель ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации (насколько это возможно) с целью принятия обоснованного решения.

17. Сроки рассмотрения апелляции/жалобы составляют не более 10 дней с даты ее подачи.

18. Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним (в рамках деятельности, предшествующей работе в ОС), не может использоваться ОС для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения такой деятельности.

19. Рассмотрение апелляции или жалобы (претензии) может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя, он уведомляется в письменной форме не менее чем за 5 дней до даты рассмотрения.

20. В ходе рассмотрения апелляции или жалобы (претензии) может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае Комиссия или лицо, рассматривающее дело, может продлить срок рассмотрения, но не более чем на 20 календарных дней.

21. Количество заседаний, которое может быть собрано для рассмотрения вопроса, не ограничено. При этом учитывается объективная необходимость каждого последующего сбора. Лица, рассматривающие апелляцию или жалобу (претензию), стремятся рассмотреть ее как можно быстрее.

22. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), заявитель информируется об этом письмом, направленным почтовым отправлением или на адрес электронной почты.

23. Рассмотрение апелляции или жалобы оформляется протоколом, составляемым в свободной форме.

24. Решение по апелляции или жалобе (претензии), переданной на рассмотрении в Комиссию по апелляциям, оформляется в виде Решения Комиссии по апелляциям (форма в А СМК II 04-10.2024-03).

Решение должно содержать:

– при полном или частичном удовлетворении апелляции: срок и способ ее удовлетворения;

– при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

– при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

– подписи председателя и присутствовавших членов Комиссии.

25. Решение по жалобе (претензии), рассматриваемой без участия Комиссии по апелляциям, оформляется в виде письма в свободной форме назначенным сотрудником и подписывается руководителем/заместителем руководителя ОС.

Решение как правило содержит:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы (претензии): срок и способ ее удовлетворения;

- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- при необходимости, перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

26. Решение направляется заявителю в письменном виде почтовым отправлением или на адрес электронной почты.

27. По просьбе заявителя ОС возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС в этом случае остаются заверенные копии, а также 2-й экземпляр решения.

28. В случае неудовлетворенности принятым ОС решением заявитель вправе обратиться с апелляцией или жалобой в аккредитующий орган в установленном порядке.

29. В случае поступления жалобы (претензии) на сертифицированного Заказчика от потребителей и/или надзорных органов, ОС в двухдневный срок уведомляет о ней сертифицированного Заказчика и принимает действия по ее рассмотрению.

30. Процесс рассмотрения жалобы (претензии) на сертифицированного Заказчика включает:

- регистрацию поступивших жалоб (претензий) с уведомлением Заказчика и подателя жалобы о поступлении жалоб;

- проверку достоверности жалобы, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от Заказчика по запросу ОС информации по предмету жалобы;

- в случае обоснованности жалобы, требование от сертифицированного заказчика разработки корректирующих действий;

- проведение анализа достаточности принятых Заказчиком по жалобе корректирующих мероприятий;

- проверка свидетельств выполнения корректирующих мероприятий (возможно посещение сертифицированного заказчика).

- принятие и утверждение окончательного решения по жалобе должностным лицом ОС, ранее не имевшем отношения к предмету жалобы при выполнении своих должностных обязанностей, что является гарантией непредвзятости ОС;

- официальное уведомление подателя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения не позднее пяти дней с момента его подписания.

31. ОС при инспекционном контроле (при соответствующей схеме сертификации) проводит проверку фактического выполнения сертифицированной организацией корректирующих действий по жалобе (изменения в процедурах, документах, записях), включая восстановление соответствия СМК в короткие сроки, предотвращение повторных

несоответствий, оценку и смягчение любых неблагоприятных аспектов СМК и, связанных с ними воздействий, оценку результативности корректирующих мер.

32. ОС принимает меры, необходимые для дальнейшего удовлетворения жалобы (претензии) или апелляции, в рамках действующих документов СМК.

33. ОС согласовывает с заказчиком и предъявителем жалобы возможность разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения.

34. В случае, если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения ОС жалобы (претензии), он вправе обратиться в Комиссию по апелляциям.

35. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым Комиссией по апелляциям, то он может подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке или обратиться в суд.

36. Решение Федеральной службы по аккредитации по жалобам заявителей является обязательным для выполнения ОС, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Российской Федерации порядке.

37. Все записи/сведения, полученные и сформированные в процессе рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций, хранятся в кабинете у Руководителя ОС.