

Принципы и порядок рассмотрения апелляций (жалобы) и претензий

Рассмотрение жалобы основано на следующих принципах:

- возможность визуального доступа;
- доступность;
- быстрое реагирование;
- объективность;
- издержки;
- конфиденциальность;
- ориентация на потребителя;
- ответственность;
- постоянное улучшение.

Апеллянт имеет право подать апелляцию в ОССМ в течение пятнадцати дней после получения документов о выполненных работах или принятом решении. Апеллянт представляет официальную жалобу с изложением сути конфликта на имя руководителя ОС.

Апелляция регистрируется в журнале, форма которого установлена в приложении ДП-04 Ф-01.

Управляющий совет определяет апелляционную комиссию в течение 5 дней в количестве не менее трех человек. Членами комиссии могут быть ведущие специалисты ОССМ ГУ “UZTEST”, представители научно-технических обществ и ассоциаций, обществ потребителей, а также аттестованные аудиторы и специалисты организаций. Члены комиссии должны быть независимыми от всех конфликтующих сторон.

Состав апелляционной комиссии согласовывается участвующими в споре сторонами.

Секретарь апелляционной комиссии не является членом комиссии и не имеет права голоса. В его обязанности входит прием апелляции и подготовка всех необходимых материалов к ее рассмотрению. Секретарь апелляционной комиссии после получения апелляции в течение трех дней запрашивает апеллянта о предоставлении в течение двух недель информации (дополнительных материалов), необходимых для объективного рассмотрения спорного вопроса.

Документы, содержащие суть претензии и приложенную к ней дополнительную информацию, должны быть предоставлены всем членам апелляционной комиссии.

Апелляционная комиссия рассматривает претензию заявителя на заседаниях или путем переписки с соблюдением конфиденциальности.

Заинтересованные стороны за 5 дней уведомляются о дате рассмотрения апелляции и предполагаемой повестке дня.

Представители конфликтующих сторон имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей.

Орган по сертификации должен подтвердить получение апелляции и подтвердить подателю апелляции подробные сведения о ходе ее рассмотрения и сообщать о результатах.

Комиссия должна изучить представленные материалы, опросить конфликтующие стороны и экспертов с целью объективного анализа существа жалобы и принятия решения.

Апелляционная комиссия принимает решение простым большинством голосов. Согласно ДП-12 п 4.3 Председатель не должен принимать участие в голосовании. Однако если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

Решение апелляционной комиссии должно быть вынесено не позже чем через месяц после подачи апелляции.

Отчет о претензиях оформляется в виде протокола, который должен содержать следующую информацию:

- сведения о месте подачи претензии;
- сведения о форме подачи претензии;

- сведения, предоставляемые предъявляющим претензию;
- процесс обработки претензии;
- интервалы времени, необходимые для выполнения стадий процесса;
- предложения предъявляющего претензию по исправлению ситуации, включая внешние средства, если таковые имеются;

Предъявляющий претензию по запросу и через запланированные регулярные интервалы времени, по крайней мере во время первоначально установленного срока исполнения, должен иметь доступ к информации о текущем состоянии процесса управления претензией.

Решение считается принятым, если в течение двух недель не поступает возражений.

Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии ОС, она имеет право в течение 15 дней обратиться в суд.

Каждая из сторон по процедуре апелляций несет свои собственные расходы. Оплата работы членов комиссии, а также привлеченных аудиторов возмещается проигравшей стороной.

Порядок рассмотрения жалоб.

Процесс обращения с жалобами включает, следующие элементы и методы:

- основные положения процесса получения, утверждения и изучения жалобы и вынесения решения о том, какие действия должны быть предприняты в ответ на нее;
- прослеживание и запись результатов рассмотрения жалоб, включая действия, предпринятые для ее разрешения;
- обеспечение выполнения соответствующих коррекции и корректирующего действия.
- Руководитель ОС СМ несет ответственность за рассмотрение жалобы.

Орган по сертификации, получающий жалобу, несёт ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации для обоснования жалобы.

Результаты рассмотрения претензии или жалобы должны быть доведены до сведения предъявляющему претензию незамедлительно в доступной форме (телефон, факс, письмом, электронной почтой и пр.). Отметка с указанием даты и фамилии получившего сообщение должна быть оставлена в журнале.

Решение, которое сообщают организации (лицу), подающему претензию или жалобу, должен выносить или анализировать и одобрять персонал, который ранее не был вовлечен в предмет жалобы.

Если предъявляющий претензию согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия должны быть выполнены и зарегистрированы.

Если предъявляющий претензию не согласен с предложенным решением или действием, то претензия должна оставаться открытой. Такой статус претензии должен быть зарегистрирован, а предъявляющий претензию должен быть проинформирован относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий.

При работе с претензиями и жалобами ОС должен соблюдать конфиденциальность информации.