

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Рассмотрение жалоб в ОСП ООО «Орион» осуществляется в соответствии с документированной процедурой системы менеджмента качества регламентирующей правила рассмотрения жалоб.

Под жалобой следует понимать выражение неудовлетворенностью деятельностью органа по оценке (подтверждению) соответствия с решением, со стороны какой-либо организации или лица с ожиданием ответа.

В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ООО «Орион», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя генерального директора ООО «Орион» Лисицоваса Артема Сергеевича.

При рассмотрении жалобы между ОСП ООО «Орион» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ООО «Орион», имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

Жалоба должна быть оформлена по форме, размещенной на сайте. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ООО «Орион», указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «Орион», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «Орион», с которым заявитель не согласен. Состав документов, изначально прилагаемых к жалобе определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

Регистрацию жалобы в Журнале входящей корреспонденции, осуществляет секретарь в день поступления в ООО «Орион» с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передаёт её генеральному директору ООО «Орион».

Получение каждой жалобы немедленно (в день регистрации жалобы) подтверждается заявителю (например, по почте, факсу, телефону, курьерской службой или электронной почте) путем направления письма (извещения), оформляемого генеральным директором ООО «Орион» в произвольной форме, с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы. Письмо (извещение) о получении жалобы содержит, как минимум, следующую информацию:

- факт получения жалобы, дата регистрации;
- регистрационный номер по журналу входящей корреспонденции;
- сведения о сроках рассмотрения жалобы и принятия соответствующего решения.

Генеральный директор ООО «Орион», рассматривает поступившую жалобу и передаёт её менеджеру по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы. Менеджер по качеству ОСП ООО «Орион» по факту получения жалобы регистрирует жалобу в «Журнале регистрации жалоб ОСП ООО «Орион», уведомляет о поступившей жалобе

руководителя ОСП ООО «Орион» и устанавливает контактных лиц и устойчивые каналы связи для взаимодействия. Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается приказ генерального директора ООО «Орион», устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи.

Менеджер по качеству ОСП ООО «Орион» рассматривает жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно проводят анализ возникшей ситуации в течение 5 рабочих дней (в случае, не требующем привлечения сторонних организаций, запроса дополнительной информации от предъявителя жалобы, заинтересованных сторон и лиц-участников предмета жалобы) с момента её регистрации. При увеличении сроков рассмотрения жалобы и принятия решения предъявителю направляется письмо-извещение, содержащее обоснование задержки и вновь установленные сроки.

При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы. ООО «Орион» может потребовать от предъявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации.

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

Срок рассмотрения, принятие решения и направление ответа по поступившей жалобе составляет не более 10 рабочих дней от поступления жалобы. Увеличение сроков рассмотрения жалобы и принятия решения не предусмотрено в соответствии с требованиями п.1.1 ч.1 ст.13 Федерального закона от 30.12.2013г. №412-ФЗ.

ООО «Орион» может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству, в двух экземплярах, в течение 1 рабочего дня с момента принятия соответствующего решения и утверждается генеральным директором ООО «Орион».

Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: 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 в ООО «Орион», которая находится в открытом доступе на сайте ООО «Орион» или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение по жалобе высылает секретарь, 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 остаётся у секретаря

ООО «Орион», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции». Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле к журналу «Жалобы» у менеджера по качеству ООО «Орион», с последующей сдачей в архив.

Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заказчика, оно считается принятым. Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

ЗАПОЛНЯЕТСЯ НА БЛАНКЕ ОРГАНИЗАЦИИ!

Генеральному директору
ООО «ОРИОН»
А.С. Лисицовас

1 Сведения о заявителе жалобы:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо) _____

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) _____

2 Объект жалобы

- деятельность ОСП

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть жалобы _____

Дата возникновения _____

Описание разногласия _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

Рассмотрения апелляций осуществляется в соответствии с документированной процедурой системой менеджмента качества регламентирующей порядок рассмотрения апелляций.

Под апелляцией следует понимать – запрос представителя объекта оценки (подтверждения) соответствия в орган по оценке (подтверждению) соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

Основным правилом рассмотрения апелляций в ОСП ООО «Орион» является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, права которого по ее мнению нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО «Орион» с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим органом в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

Апелляции рассматриваются Комиссией по апелляциям ООО «Орион». Комиссия по апелляциям создается при поступлении апелляций в ООО «Орион» и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Ответственность за деятельность Комиссии несет генеральный директор ООО «Орион». Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, назначенный приказом генерального директора ООО «Орион». Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОСП ООО «Орион» размещённый на сайте ОСП ООО «Орион» в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОСП ООО «Орион», с которым апеллянт не согласен.

Апелляция должна быть оформлена по форме, размещенной на сайте. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОСП ООО «Орион», указаны документы и т.д.

Секретарь в день получения апелляции и приложенного к апелляции комплекта документов регистрирует (присваивает входящий номер) апелляцию в «Журнале регистрации входящей корреспонденции», копирует апелляцию без прилагаемого комплекта документов. Копию апелляции секретарь подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции», оригинал апелляции и прилагаемого комплекта документов передает менеджеру по качеству с целью занесения последним данных в «Журнал регистрации апелляций» с последующей передачей председателю Комиссии. Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апелланта факта получения регистрации его апелляции.

Комиссия должна быть организована в течение 2 рабочих дней с момента регистрации апелляции. Комиссия рассматривает апелляцию и изучает возникшую ситуацию. Первоначальный от-

вет направляется апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 5 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения.

Примечание: Срок рассмотрения, принятие решения и направление ответа по поступившей апелляции составляет не более 10 рабочих дней от поступления апелляции. Увеличение сроков рассмотрения апелляции и принятия решения не предусмотрено в соответствии с требованиями п.1.1 ч.1 ст.13 Федерального закона от 30.12.2013г. №412-ФЗ

Комиссия может потребовать от апелланта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллантом в зависимости от существа спорной ситуации.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

Решение оформляется в двух экземплярах председателем Комиссии в течение 5 рабочих дней, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается генеральным директором ООО «Орион».

Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

Первый оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания высылает апеллянту секретарь, в письменном виде не позднее 1 рабочего дня с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе вместе с протоколом заседания остаётся у секретаря ООО «Орион», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции».

Второй оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания остается у менеджера по качеству ОСП ООО «Орион», который подшивается в дело «Документы комиссии по апелляциям». В этом же деле хранятся все материалы по рассмотренной жалобе.

Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

Решение Комиссии для руководителя ОСП ООО «Орион» является обязательным.

При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию по апелляциям, обратиться в вышестоящие инстанции. Решение вышестоящих инстанций является окончательным. Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности потребителя.

Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции передаются председателем Комиссии менеджеру по качеству ОСП ООО «Орион», хранятся у менеджера по качеству ОСП ООО «Орион», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

ОФОРМЛЯЕТСЯ НА БЛАНКЕ ОРГАНИЗАЦИИ!

Председателю Комиссии по апелляциям
ООО «ОРИОН»

1 Сведения о предъявителе апелляции:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени предъявителя претензии (если применимо)

_____ Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2 Объект апелляции

- деятельность ОСП

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть апелляции _____

_____ Дата возникновения _____

_____ Описание апелляции _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов
