

# **Процедура (правила) рассмотрения жалоб и апелляций в Органе инспекции ООО «Коломенский ЦСМ»**

## **1. Термины и определения**

В настоящей документированной процедуре использованы термины и определения, приведенные в ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», а также термины и определения, приведенные ниже:

Апелляция – запрос заказчика в орган инспекции о пересмотре решения, принятого органом инспекции в отношении этого объекта.

Апеллянт – организация (лицо), подающее апелляцию.

Жалоба – письменное выражение неудовлетворенности деятельностью органа инспекции со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

## **2. Общие положения**

ОИ рассматривает любую жалобу и апелляцию, как бы она не называлась: «Жалоба», «Заявление», «Письмо», «Требование», «Обращение», «Апелляция» если в документе выражены элементы нарушения прав заказчика и содержатся требования к каким-либо действиям на для их устранение.

Жалоба или апелляция может быть получена:

- по факсу;
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте;
- устно;
- из анкеты удовлетворенности заказчика.

Жалоба или апелляция в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

- кому и кем она предъявляется;
- основания для предъявления;
- контактные данные предъявляющего жалобу или апелляцию для обратной связи.

Жалобы и апелляции на решения ОИ при поступлении в ООО «Коломенский ЦСМ» подлежат регистрации и передаче руководителю ОИ в порядке, предусмотренном правилами делопроизводства ООО «Коломенский ЦСМ».

Все жалобы и апелляции принимает и регистрирует в журналах регистрации апелляций и жалоб руководитель ОИ. Формы журналов регистрации апелляций и жалоб представлены в Приложениях 1,2 соответственно к настоящей документированной процедуре.

Руководитель ОИ оповещает предъявляющего жалобу или апелляцию и генерального директора ООО «Коломенский ЦСМ» о получении жалобы или апелляции посредством телефонной связи или электронной почты.

Факт оповещения заказчика, предъявляющего жалобу или апелляцию, о получении ее ОИ фиксируется в журналах регистрации апелляций и жалоб.

## **3. Порядок рассмотрения апелляций**

Для рассмотрения поступающих в ОИ апелляций приказом генерального директора ООО «Коломенский ЦСМ» создана апелляционная комиссия. Порядок работы апелляционной комиссии, включая ее функции и принципы формирования, установлен в Положении об апелляционной комиссии.

В процедуре рассмотрения апелляций не принимают участие лица, проводившие инспекцию.

Максимальный срок рассмотрения апелляций на решения ОИ составляет 10 дней с момента ее получения ОИ.

Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не носит какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

Прием и регистрацию апелляций на решения ОИ осуществляет руководитель ОИ.

Руководитель ОИ передает зарегистрированную апелляцию для рассмотрения в апелляционную комиссию. Председатель апелляционной комиссии рассматривает апелляцию, анализирует результаты предыдущих подобных апелляций (при их наличии) и при необходимости поручает секретарю апелляционной комиссии запросить необходимые дополнительные материалы у ОИ, апеллянта и других организаций.

Председатель апелляционной комиссии готовит материалы для рассмотрения апелляции и назначает дату, место и время проведения заседания комиссии.

Секретарь апелляционной комиссии по указанию председателя апелляционной комиссии готовит повестку дня заседания апелляционной комиссии, список приглашенных лиц и письменно извещает членов апелляционной комиссии, апеллянта и приглашенных лиц о дате, месте и времени предстоящего заседания.

На заседание апелляционной комиссии в обязательном порядке приглашается руководитель ОИ. Присутствие апеллянта на заседании апелляционной комиссии не является обязательным.

Председатель апелляционной комиссии докладывает содержание материалов по вопросу рассмотрения апелляции. Секретарь апелляционной комиссии ведет протокол заседания.

При принятии решения учитывается информация, полученная из внешних источников и имеющая отношение к предмету апелляции, а также повторяемость аналогичных апелляций (наличие обоснованных претензий и жалоб на апеллянта, зафиксированных в ОИ, ООО "Коломенский ЦСМ", негативной информации средств массовой информации, органов надзора и контроля). В решении, принятом апелляционной комиссией, отмечается обоснованность или необоснованность решения, принятого ОИ.

Решение по апелляции выносится на основании рассмотрения и анализа всей информации, представленной в апелляционную комиссию.

Решение принимается большинством голосов членов апелляционной комиссии.

Председатель апелляционной комиссии подготавливает решение по апелляции на официальном бланке ООО "Коломенский ЦСМ", утверждаемое генеральным директором ООО "Коломенский ЦСМ" и подписываемое всеми членами апелляционной комиссии. Решение по апелляции направляется апеллянту почтой (письмо с уведомлением о вручении) в порядке, предусмотренном в ООО "Коломенский ЦСМ".

Копия решения по апелляции направляется секретарем комиссии в ОИ в порядке, предусмотренном правилами делопроизводства в ООО "Коломенский ЦСМ".

Решение апелляционной комиссии является обязательным для исполнения ОИ.

При признании апелляции обоснованной ОИ:

- проводит работы по выполнению решения апелляционной комиссии без дополнительной оплаты со стороны апеллянта другим составом специалистов по инспекционной деятельности;

- разрабатывает и реализует план корректирующих действий, направленных на исключение из практики работы ОИ случаев принятия необоснованных решений, в порядке, предусмотренном в ОИ;

- рассматривает апелляцию в качестве входных данных при проведении анализа эффективности функционирования системы менеджмента качества, в порядке, предусмотренном в ОИ.

При признании апелляции необоснованной решение, ранее принятое ОИ, остается в силе.

Апеллянт, при своем несогласии с решением апелляционной комиссии, имеет право решить вопрос в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 4. Порядок рассмотрения жалоб

В ОИ могут поступать следующие виды жалоб:

- жалобы на неудовлетворенность заказчиков услуг действиями персонала ОИ.

Прием и регистрацию жалоб, поступивших в ОИ, осуществляет руководитель ОИ. Форма журнала регистрации жалоб приведена в документированной процедуре.

Рассмотрение жалобы осуществляет руководитель ОИ. При рассмотрении жалобы руководитель ОИ обеспечивает своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы и поводу жалобы.

При анализе жалобы руководитель ОИ учитывает приведенные ниже факторы:

- правомерность;
- обоснованность;
- полнота информации, изложенной в жалобе;
- важность;
- возможные последствия;

Если жалобы по результатам анализа признана неправомерной и/или необоснованной, руководитель ОИ подготавливает отказ о рассмотрении претензии в письменном виде на официальном бланке ООО «Коломенский ЦСМ». Отказ о рассмотрении претензии утверждает генеральный директор ООО «Коломенский ЦСМ». Срок подготовки отказа о рассмотрении претензии – не более 10 дней с момента получения претензии. Отказ о рассмотрении претензии направляется предъявившему жалобу почтой (письмо с уведомлением о вручении) в порядке, предусмотренном в ООО «Коломенский ЦСМ».

Если претензия по результатам анализа признана правомерной и обоснованной, то руководитель ОИ посредством выпуска распоряжения создает комиссию по рассмотрению претензии в количестве не менее трех человек, в числе: руководителя ОИ (председатель комиссии), заместителя генерального директора и сотрудника ООО «Коломенский ЦСМ», имеющего опыт в проведении работ по оценке (подтверждения) соответствия.

Предъявляющий претензию имеет право принять участие в работе комиссии, если в процессе рассмотрения жалобы не будут нарушены условия конфиденциальности по отношению к заказчикам ОИ. Персональный состав комиссии согласуется с генеральным директором ООО «Коломенский ЦСМ»

По факту получения правомерной жалобы руководитель ОИ оформляет лист регистрации несоответствий. Дальнейший процесс управления несоответствием, выявленным в результате получения жалобы, соответствует порядку, изложенному в с той особенностью, что решения на всех этапах принимаются комиссией.

По результатам рассмотрения жалобы комиссией, устранению несоответствий и проведению КД руководитель ОИ подготавливает ответ на жалобу в письменном виде на официальном бланке ООО «Коломенский ЦСМ». Ответ на жалобу утверждает генеральный директор ООО «Коломенский ЦСМ». Срок подготовки ответа на жалобу – не более 10 дней с момента получения. Ответ на жалобу направляется предъявившему почтой (письмо с уведомлением о вручении) в порядке, предусмотренном в ООО «Коломенский ЦСМ».

Руководитель ОИ независимо от вида жалобы проводит следующие мероприятия:

- информирует подателя жалобы о предпринятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы;

- рассматривает жалобу в качестве входных данных при проведении анализа эффективности функционирования системы менеджмента качества, в порядке, предусмотренном в ОИ.

Материалы по рассмотрению жалоб хранятся у руководителя ОИ в течение 3-х лет с момента завершения рассмотрения.