

## Правила рассмотрения жалоб

Рассмотрение жалоб в ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» 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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя генерального директора ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» Никитина Алексея Валерьевича.

При рассмотрении жалобы между ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», 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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», 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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передаёт её генеральному директору ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс».

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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» 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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», рассматривает поступившую жалобу и передаёт её менеджеру по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы. Менеджер по качеству ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» по факту получения жалобы регистрирует жалобу в «Журнале регистрации жалоб ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», уведомляет о поступившей жалобе руководителя ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» и устанавливает контактных лиц и устойчивые каналы связи для взаимодействия. Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается приказ генерального директора ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи.

Менеджер по качеству ОСП ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» рассматривает жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно проводят анализ возникшей ситуации в течение 5 рабочих дней с момента её регистрации.

При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы. ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» 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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» 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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс».

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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», которая находится в открытом доступе на сайте ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс» или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение по жалобе высылает секретарь, на адрес заявителя 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 остаётся у секретаря ООО «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», 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 «Центр сертификации и экспертизы «Тверьэкс», 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.