

Выдержка из ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ПРОЦЕДУРЫ «ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ»

**от 01 марта 2022 года
СМК ОВиВ-02.ДП.11/02-2022**

4 Общие положения

4.1 Прием и рассмотрение апелляций и жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «ПЦВВ». Регламент процедуры рассмотрения апелляций, находится в открытом доступе на сайте ООО «ПЦВВ».

4.2 Заявителем апелляции и жалобы может быть любая организация или лицо-участник процесса валидации и верификации, заинтересованное в результатах проведения работ, права которого, по ее мнению, нарушены.

4.3 Заявитель апелляции и жалобы вправе подать апелляцию в ООО «ПЦВВ» с запросом о пересмотре решения, принятого ОВиВ в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ.

4.4. При рассмотрении жалоб ОВиВ ООО «ПЦВВ» руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими свою деятельность, документам СМК ОВиВ ООО «ПЦВВ».

4.5. При рассмотрении жалобы между ОВиВ ООО «ПЦВВ» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

4.6 Процедура рассмотрения жалоб предусматривает следующие этапы:

- прием и регистрация поступившей жалобы;
- уведомление предьявителя о регистрации жалобы;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц;
- рассмотрение жалобы по существу, при необходимости запрос дополнительной информации;
- разработку мер по предотвращению поступления повторных жалоб;
- принятие объективного решения;
- анализ результатов работы по жалобе;
- своевременное информирование предьявителя о принятом решении.

4.7 При поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, апелляция передается в Комиссию по рассмотрению апелляций, согласно п. 7 настоящей процедуры;

Комиссия по рассмотрению апелляций работает в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Ответственность за деятельность Комиссии несет генеральный директор ООО «ПЦВВ».

4.8 Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, который назначается приказом генерального директора ООО «ПЦВВ».

4.9 Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) определяется в зависимости от направлений деятельности ОВиВ, от вопросов, затронутых заявителем в апелляции. Состав Комиссии устанавливает председатель Комиссии.

4.9.1 Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны быть беспристрастными и объективными в принятии решений, иметь опыт работы в области валидации и верификации, и не иметь отношения к рассматриваемому вопросу.

Членами комиссии могут быть как сотрудники других подразделений Общества, так и иных организаций, имеющих достаточную компетентность в области валидации и верификации, уточняемую перед началом проведения заседания.

4.9.2 Комиссию возглавляет председатель.

4.9.3 Состав Комиссии определяется председателем Комиссии.

4.9.4 Члены Комиссии включаются в ее состав на добровольной основе, на основе соглашения в соответствии с приложением 1, согласно правилам оформления в установленном порядке.

4.9.5 Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности, в соответствии с приложением 2, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

4.9.6 В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;
- секретарь.

4.9.7 Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

4.9.8 В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в валидации и верификации рассматриваемой организации, независимые эксперты;
- сотрудники ООО «ПЦВВ».

4.9.9 Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

4.10 При рассмотрении спорных вопросов, Комиссия руководствуется настоящей процедурой, документами системы менеджмента, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению валидации и верификации, а также документами СМК ОВиВ ООО «ПЦВВ».

4.11 Результатом работы Комиссии является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от решения проблемы.

В случае несогласия с решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

5. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

5.1 Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов, связанных с работами по валидации и верификации;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

5.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;
- рассмотрение апелляций связанных с проведением работ по валидации и верификации;
- запрос у апеллянта и руководителей испытательных лабораторий материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ООО «ПЦВВ»;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение или участие в рассмотрении апелляции, в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции.

6. Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций и жалоб.

6.1 В случаях возникновения разногласий между участниками валидации и верификации по различным вопросам, связанным с проведением работ по валидации и верификации – апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией и жалобой, на имя генерального директора ООО «ПЦВВ».

6.2 Апелляция и Жалоба должна быть оформлена в установленном порядке, формы представлены в приложении 5 настоящей процедуры и на сайте организации. В обращении должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

6.3 Секретарь ООО «ПЦВВ» регистрирует апелляцию и жалобу в «Журнале входящей корреспонденции» в день поступления апелляции с присвоением ей регистрационного входящего номера и передает апелляцию генеральному директору. Генеральный директор передает апелляцию в комиссию по апелляциям, а жалоба передается руководителю органа, который назначает ответственного за рассмотрение жалобы.

Получение каждой апелляции и жалобы немедленно подтверждается апеллянту (например, по факсу, телефону или электронной почте).

6.5 Комиссия может затребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

6.6 После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в «Журнале регистрации жалоб и апелляций», установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по апелляции внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

7 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

7.1 Комиссия должна быть организована не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации апелляции.

7.2 Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Ответ (решение) на апелляцию должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 10 (десять) рабочих дней после даты регистрации апелляции. Увеличение сроков принятия решения может быть только по причине непредставления дополнительной информации по запросу ОВиВ, необходимой для принятия решения по апелляции.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

7.3 Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;

- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

7.4 В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

7.5 При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию, подавшую апелляцию.

7.6 В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

7.7 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.

7.8 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

8 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.

8.1 Решение оформляется председателем Комиссии, согласно правилам оформления, в соответствии с Приложением 4.

8.2 Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается генеральным директором ООО «ПЦВВ».

8.3 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.

9 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.

9.1 Решение по апелляции прикладывается к протоколу, высылается апеллянту секретарем, в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Решение на апелляцию должно быть отправлено апеллянту не позднее, чем через 10 рабочих дней с даты регистрации апелляции. Копия протокола и решения Комиссии остается у секретаря ООО «ПЦВВ».

9.2 Все документы и материалы работы Комиссии по апелляциям сохраняются в ОВиВ,

согласно правилам хранения и передачи документов в архив в установленном порядке.

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

9.4 Решение Комиссии для руководителя ОВиВ является обязательным.

9.5 При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

9.6 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности потребителя.

Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОВиВ.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ООО «ПЦВВ» систематически проводятся: периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ претензий и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа; обучение персонала.

10 Ответственность

10.1 Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом.

10.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

10.3 По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции:

- хранение документов и материалов.

10.4 Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у секретаря в деле «Апелляции в ОВиВ», в течении двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

10.5 Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены всеми руководителями ООО «ПЦВВ». Выявленные несоответствия в работе должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ООО «ПЦВВ».

11. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

11.1. Генеральный директор ООО «ПЦВВ» рассматривает поступившую жалобу и принимает решение о составе лиц, привлечение которых является необходимым для принятия решения по жалобе и разработке действий, направленных на ее удовлетворение и предотвращение повторного появления.

В обязательном порядке к работам по управлению жалобами привлекается менеджер по качеству, в обязанности которого входит регистрация поступившей жалобы в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» (Приложение 4 к СМК ОВиВ-02.ДП.01/02-2022 «Управление документацией»), установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия с предьявителем.

11.2. Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы и апелляции издается приказ генерального директора ООО «ПЦВВ», устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы и апелляции, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи. Решение об удовлетворении жалобы должно приниматься, анализироваться и утверждаться лицами, не участвующими в деятельности по валидации и верификации, которые имеют отношение к ней. ОВиВ исключает привлечение персонала (включая управленческий), оказывавшего консалтинговые услуги заказчику или работавшему с ним, к анализу или утверждению порядка удовлетворения жалобы в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

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

11.4 В случае не требующем привлечения сторонних организаций, запроса дополнительной информации от предьявителя жалобы, заинтересованных сторон и лиц-участников предмета жалобы, срок рассмотрения и принятия решения не превышает 10 рабочих дней. Увеличение сроков принятия решения может быть только по причине непредставления дополнительной информации по запросу ОВиВ, необходимой для принятия решения по жалобе.

12. Правила и сроки оформления решения по жалобе

12.1 Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству, в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней, с даты регистрации поступившей жалобы, согласно правилам оформления по форме установленной настоящей процедурой (приложение 3) и подписывается генеральным директором ООО «ПЦВВ».

12.2 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.

12.3 При несогласии с принятым решением, предьявитель жалобы имеет право обжаловать его, обратившись в вышестоящие инстанции.

12.4 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

13. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

13.1 Принятое в отношении рассмотренной жалобы Решение, оформленное в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры, высылает секретарь или уполномоченное генеральным директором лицо, на адрес предьявителя в письменном виде, после его оформления, с использованием средств связи.

13.2 Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы/апелляции в ОВиВ» у менеджера по качеству, согласно п.14.4. настоящей процедуры, с последующей передачей в архив.

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

Работа с жалобами/апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении жалоб/апелляций и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ООО «ПЦВВ».

14. Ответственность

14.1 Сотрудники ООО «ПЦВВ» несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
- хранение документов и материалов.

14.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

14.3 Информация о получении жалоб/апелляций и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб/апелляций, фиксируются в Журнале регистрации жалоб и апелляция, менеджером по качеству.

14.4 Решения и выводы должны быть рассмотрены и учтены руководителем ОВиВ ООО «ПЦВВ». Выявленные несоответствия в работе должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ООО «ПЦВВ».

Приложение 5
Форма апелляции (жалобы)

Генеральному директору

ООО «ПЦВВ»

Ф.И.О.

1 Сведения о предъявителе апелляции (жалобы):

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени предъявителя апелляции (жалобы) (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2 Объект апелляции (жалобы)

- деятельность ОВиВ

- деятельность держателей отчётов

3 Суть апелляции (жалобы)

Дата возникновения _____

Описание претензии

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов

