

Правила обработки запросов на предоставление информации, обращения с жалобами и апелляциями.

Любое заинтересованное лицо вправе подать обращение на предоставление информации по телефону, указанному на сайте, а также по адресу электронной почты, указанной на сайте.

Заместитель руководителя ОС незамедлительно (сразу после получения обращения) предоставляет заинтересованному лицу краткую справку по обращению. В случае, если обращение на предоставление информации требует согласования с руководителем ОС, зам.рук. информирует заинтересованное лицо о сроках исполнения запроса.

ОС письменно подтверждает получение апелляции и предоставляет подателю апелляции подробные сведения о ходе ее рассмотрения и сообщает о результатах. При исследовании апелляции ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для анализа обоснованности поданной апелляции.

Рассмотрение и принятие решений по апелляциям осуществляет Комиссия по апелляциям. Податель апелляции имеет право выразить свое несогласие по составу Комиссии с обоснованием причин. Решение по апелляции принимается или анализируется и утверждается лицами, ранее не имевшими отношения к предмету апелляции. По результатам рассмотрения апелляций, в случае необходимости, осуществляются соответствующие корректирующие действия. Контроль выполнения корректирующих действий и оценку их результативности осуществляет руководитель ОС.

ОС официально уведомляет подателя апелляции об окончании ее рассмотрения. Записи по апелляциям и предпринятым действиям хранятся в ОС не менее 3-х лет с целью обеспечения прослеживаемого ресурса для анализа будущих апелляций и гарантии последовательного принятия решений и понимания тенденций

При получении жалобы ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной жалобы. Жалобы подаются заявителем и регистрируются менеджером по качеству. Для объективного и всестороннего рассмотрения в рекомендуемую форму включены следующие сведения: Ф.И.О. предъявляющего жалобу, наименование организации, адрес, контактный телефон, электронный адрес, наименование оказанной услуги, содержание жалобы, описание проблемы, предлагаемые меры по разрешению жалобы, дату, подпись, печать (при наличии), опись приложенных документов. Если жалоба оформлена в свободной форме и в ней недостаточно сведений для последующего ее рассмотрения, специалист, назначенный руководителем ОС, запрашивает у заявителя дополнительные сведения, которые регистрирует как приложение к жалобе за подписью специалиста ОС с указанием лица, предоставившего дополнительные сведения, даты и способа предоставления информации.

После получения жалобы и признания ее обоснованной специалист подтверждает (по почте, телефону, электронной почте) подателю жалобы ее получение, проводит ее первоначальную оценку с точки зрения таких критериев как важность, безопасность, сложность, возможные последствия, необходимость и возможность проведения немедленных действий. ОС по запросу представляет подробные сведения о ходе ее рассмотрения и сообщает о результатах, официально уведомляя подателя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения, если это возможно. По результатам рассмотрения жалоб, в случае необходимости, осуществляются соответствующие корректирующие действия. Контроль выполнения корректирующих действий и оценку их результативности осуществляет руководитель ОС.

К процессу рассмотрения жалоб привлекаются лица, не участвовавшие в соответствующих аудитах заказчика и не принимавшие по ним решения о сертификации. Решение по жалобе принимается, анализируется и утверждается лицами, ранее не имевшими отношения к предмету жалобы. Рассмотрение жалоб и принятие решений по жалобам осуществляет специалист, назначенный руководителем ОС. При необходимости для рассмотрения жалобы может создаваться Комиссия, которая назначается приказом генерального директора. В случае несогласия с решением по жалобе податель жалобы может обратиться в Комиссию по апелляциям. При исследовании жалобы ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для обоснованности поданной жалобы. Все разумные усилия предпринимаются для расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании особое внимание уделяется результативности системы менеджмента заказчика. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы.

Записи по регистрации обращений, апелляций и жалоб ведутся в установленной СМК ОС форме.