# Жалобы и апелляции

Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОВиВ. Правила рассмотрения жало и апелляций находятся в открытом доступе на сайте ОВиВ.

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

# Правила рассмотрения жалоб

Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса валидации и верификации или лицо, заинтересованное в результатах, право которой, по ее мнению, нарушено.

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОВиВ. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

Жалоба регистрируется в «Журнале учета жалоб и апелляций», форма которого установлена в Альбоме форм. Руководитель ОВиВ принимает жалобу и уведомляет подателя жалобы о ее приеме любым удобным способом.

При получении жалобы ОВиВ должен подтвердить, относится ли эта жалоба к деятельности по валидации и верификации, за которую он отвечает, и если это так, то он берется за ее рассмотрение и подтверждает ее получение.

Руководитель ОВиВ имеет право отклонить жалобу, которая не отвечает требованиям, по существу.

Отказ оформляется в письменном виде, с объяснением причины отказа.

Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляют сотрудники ОВиВ в соответствии с предметом жалобы. При необходимости могут привлекаться члены Комитета по обеспечению беспристрастности.

Руководитель ОВиВ устным распоряжением назначает ответственное лицо за подготовку, сбор необходимой информации, проверку достоверности жалобы, ее оценку и разработку предложений по дальнейшим действиям.

В рассмотрении жалобы не принимают участие лица, имеющие отношение к предмету жалобы. ОВиВ несет ответственность за принятие решений на всех уровнях процесса рассмотрения претензи.

Окончательное решение по жалобе должно быть принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОВиВ.

Результатом работы рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Решение по жалобе оформляется Руководителем ОВиВ по форме, установленной в Альбоме форм и направляется лицу, подающему жалобу с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером).

Решение по жалобе содержит:

* 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.

В общем случае и при необходимости в целях принятия решения по жалобе могут предприниматься следующие действия:

* рабочее совещание со всеми участниками процесса и разработка корректирующих/предупреждающих действий и (или) коррекции по его результату;
* проведение внепланового внутреннего аудита.

ОВиВ гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения жалобы будут предприняты. Выявленные несоответствия в работе ОВиВ должны быть задокументированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОВиВ.

В случае несогласия с решением по жалобе, предъявляющий жалобу имеет право обжаловать решение, подав апелляцию в ООО «ПРОММАШ ТЕСТ Экология», или обратиться в вышестоящие инстанции.

Сотрудники ОВиВ несут ответственность за:

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

Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель ОВиВ.

# Правила рассмотрения апелляций

Подать апелляцию в ОВиВ может только клиент с запросом о пересмотре принятого решения по результатам выполнения работ по валидации или верификации.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОВиВ.

В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОВиВ, указаны документы и т.д.

Апелляция регистрируются в «Журнале учета жалоб и апелляций» Руководитель ОВиВ принимает апелляцию и уведомляет подателя апелляции о ее приеме любым удобным способом и передает ее Генеральному директору ООО «ПРОММАШ ТЕСТ Экология» для рассмотрения.

Для рассмотрения апелляции и выработки дальнейших действий в ее отношении Генеральный директор проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, ее оценку, запрашивает, при необходимости, дополнительную информацию по предмету апелляции, привлекает специалистов и вырабатывает предложения по дальнейшим действиям так, чтобы окончательное решение по апелляции было принято не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в ОВиВ.

ОВиВ несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение.

Результатом рассмотрения апелляции является Решение, которое оформляется Генеральным директором по форме, установленной в Альбоме форм.

Решение по апелляции содержит:

* перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
* при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
* при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения.

В общем случае и при необходимости в целях рассмотрения апелляции могут предприниматься следующие действия:

* рабочее совещание со всеми участниками процесса и разработка корректирующих/предупреждающих действий и (или) коррекции по его результату;
* проведение внепланового внутреннего аудита.

Руководитель ОВиВ организует направление Решения по апелляции в адрес предъявившего апелляцию в тот же день с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку (по факсу, по электронной почте, по почте или курьером).

ООО «ПРОММАШ ТЕСТ Экология» гарантирует, что все соответствующие действия по результатам рассмотрения апелляции будут предприняты. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОВиВ. Выявленные несоответствия в работе ОВиВ должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОВиВ.

В случае несогласия с решением по апелляции, предъявляющий апелляцию имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции.

Генеральный директор и привлекаемые для рассмотрения сотрудники несут ответственность за:

* объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
* соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции. Руководство ОВиВ несет ответственность за хранение документов и материалов.