

Общество с ограниченной ответственностью «Нафта-Тест»

420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Бондаренко, д. 23, пом.1100, оф.4
ОГРН 1171690105795 ИНН/КПП 1658203266/165801001
тел. +7 (843) 211-70-45 <https://naftatest.net> E-mail: info@naftatest.net

«Утверждаю»
Директор
ООО «Нафта-Тест»



М.Х. Нургалиев
» 02 2018г.

Правила рассмотрения жалоб и апелляций.

Правила рассмотрения жалоб.

В случаях возникновения разногласий, связанных с основной деятельностью ООО «Нафта-Тест» в отношении подтверждения соответствия продукции, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой на имя Директора Общества.

В жалобе заявитель излагает суть жалобы, дату возникновения разногласий. К жалобе заявителю необходимо приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления. Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем.

Жалоба направляется по почте, факсу или на электронный адрес органа по сертификации продукции ООО «Нафта-Тест», в письменном виде, не позднее 30 календарных дней с момента получения соответствующего документа от органа по сертификации.

Специалист по делопроизводству ООО «Нафта-Тест» регистрирует апелляцию в Журнале входящей корреспонденции в день поступления апелляции в ООО «Нафта-Тест» с присвоением ей регистрационного входящего номера и передает ее на рассмотрение Руководителю ОС.

В день поступления жалобы ООО «Нафта-Тест» отправляет уведомление о получении жалобы заявителю по почте, факсу, электронной почте с указанием:

- информации о ее получении ООО «Нафта-Тест»;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 35 рабочих дней).

Руководитель ОС ООО «Нафта-Тест» рассматривает поступившую жалобу и передаёт её менеджеру по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалоб.

Менеджер по качеству регистрирует жалобу в Журнале регистрации жалоб и рассматривает ее с лицами-участниками, причастными к ней и совместно проводит анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

При необходимости менеджер по качеству может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

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 «Нафта-Тест» или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Решение по жалобе высылается Специалистом по делопроизводству в адрес заявителя в письменном виде, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под роспись о получении. Копия решения остается у Специалиста по делопроизводству.

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

Правила рассмотрения апелляций.

Апелляция должна быть оформлена в письменном виде. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны необходимые документы и т.д.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ООО «Новые технологии качества» не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым апеллянт не согласен.

Специалист по делопроизводству ООО «Нафта-Тест» регистрирует апелляцию в Журнале входящей корреспонденции в день поступления апелляции в ООО «Нафта-Тест» с присвоением ей регистрационного входящего номера и передаёт её менеджеру по качеству с целью занесения данных в «Журнал регистрации апелляций». Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

После регистрации апелляция передается Директору. Формируется Комиссия по апелляциям. Комиссия функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции. Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям несет Директор Общества.

Возглавляет Комиссию председатель, утверждённый приказом генерального директора ООО «Нафта-Тест».

Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции.

Комиссия может потребовать 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.

После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- 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;
- 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.

Комиссия должна быть организована в течение 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 30 дней).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

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.

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.

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

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

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.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

Решение оформляется председателем Комиссии.

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается Директором ООО «Нафта-Тест».

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.

Решение по апелляции высылает апеллянту Специалист по делопроизводству, в письменном виде не позднее 5 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся у Специалиста по делопроизводству ООО «Нафта-Тест».

Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у представителя руководства по качеству ООО «Нафта-Тест», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

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

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

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Разработал: Руководитель ОС

Тимофеев А.О. 