

ООО «НПЦ инновационного машиностроения» Центр проверки квалификации (ЦПК)	Система менеджмента ЦПК Руководство по качеству	ЦПК-РК-РТ-02-2022
--	--	-------------------

5.8 Претензии и жалобы

5.8.1 Общие положения.

5.8.1.1 Провайдер проверки квалификации имеет политику и следует процедуре (см. подпункт 5.8.2 РК) для урегулирования жалоб и претензий (апелляций), поступивших от заказчиков или других сторон. Руководитель Провайдера проверки квалификации ведет регистрацию всех жалоб (претензий), апелляций, расследований и корректирующих действий, выполняемых провайдером проверки квалификации.

5.8.1.2 Описание организации процесса рассмотрения жалоб и претензий (апелляций) доступно по требованию любой заинтересованной стороны. Процесс, описанный в подпункте 5.8.2 РК, размещается руководителем Провайдера в открытом доступе на официальном сайте Общества.

5.8.1.3 При поступлении жалобы или претензии (апелляции) провайдер проверки квалификации подтверждает, относится ли данная жалоба или претензия (апелляция) к деятельности, за которую он несет ответственность, и если да, то осуществляет ее рассмотрение.

5.8.1.4 Провайдер проверки квалификации является ответственным за все решения на всех уровнях организации процесса рассмотрения жалоб или претензий (апелляций). Ответственность Провайдера определена Положением о Провайдере.

5.8.2 Процесс рассмотрения жалоб, претензий (апелляций).

5.8.2.1 Организация процесса рассмотрения жалоб или претензий (апелляций) включает следующие элементы и методы:

- а) описание процесса получения, подтверждения, изучения жалобы, претензии (апелляции), а также решение относительно того, какие действия будут предприняты;
- б) отслеживание и ведение записей о жалобах (претензиях) и апелляциях, включая действия по их разрешению;
- с) гарантию выполнения любых соответствующих действий.

5.8.2.2 Подать жалобу или претензию (апелляцию) могут любые заказчики вне зависимости от формы собственности или другие заинтересованные стороны путем направления обращения в письменной форме или непосредственно при посещении Провайдера. Не могут подавать жалобу или претензию организации или лица, которые не имеют каких-либо документально оформленных взаимоотношений.

Жалоба или претензия (апелляция) должна содержать:

- информацию о заявителе и его контактные данные;
- изложение сути жалобы (претензии), апелляции.

Анонимные жалобы, претензии (апелляции), то есть обращения, в которых не указаны данные юридического/физического лица, не подлежат рассмотрению.

Разработал	№ редакции	Изм. №	Дата изм.	Изменения внес	Подпись	Лист	Листов
Недвецкий С.В.	01					81	167

ООО «НПЦ инновационного машиностроения» Центр проверки квалификации (ЦПК)	Система менеджмента ЦПК Руководство по качеству	ЦПК-РК-РТ-02-2022
--	--	-------------------

Письменные обращения регистрируются как входящая корреспонденция в порядке, установленном в Обществе.

5.8.2.3 Не позднее дня, следующего за днем получения жалобы, претензии (апелляции) руководитель Общества совместно с руководителем Провайдера проводят анализ ее содержания на предмет того, относится ли жалоба, претензия (апелляция) к деятельности, за которую провайдер проверки квалификации несет ответственность, и, если это так, жалоба, претензия (апелляция) принимается на рассмотрение.

Руководитель Провайдера регистрирует жалобу, претензию (апелляцию) в журнале регистрации жалоб и претензий (апелляций) (**Приложение 7 РК**).

Руководитель Провайдера осуществляет письменное информирование заявителя о принятии жалобы, претензии (апелляции) в течение 2-х рабочих дней после ее получения (а также, в случае необходимости информирует о ходе ее рассмотрения).

Жалоба, претензия (апелляция), которая не относится к деятельности провайдера проверки квалификации, не рассматривается, о чем руководитель Провайдера в письменной форме уведомляет заявителя.

5.8.2.4 После анализа жалобы, претензии (апелляции) приказом руководителя Общества создается комиссия под его руководством для рассмотрения жалобы, претензии (апелляции), анализа причин ее появления и последующих действий по ее разрешению. В приказе также определяются лица, ответственные за подготовку ответа на жалобу, претензию (апелляцию), сроки рассмотрения и направления результатов заявителю. В состав комиссии входят лица, которые не имеют отношения к деятельности Провайдера, по поводу которой поступила жалоба, претензии (апелляции).

Жалобы, претензии (апелляции) рассматриваются в сроки, установленные Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 № 300-З.

Члены комиссии несут ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы, претензии (апелляции). При рассмотрении жалобы, претензии (апелляции) члены комиссии обязаны быть объективными и обеспечивать беспристрастность.

Комиссия рассматривает и анализирует характер жалобы, претензии (апелляции) и документацию, касающуюся деятельности провайдера проверки квалификации (записи, отчеты и т.п.). При необходимости запрашиваются разъяснения лиц, ответственных за деятельность, в отношении которой поступила жалоба, претензия (апелляция).

Ответственность за подготовку и предоставление документов и записей для анализа комиссией несет руководитель Провайдера.

Разработал	№ редакции	Изм. №	Дата изм.	Изменения внес	Подпись	Лист	Листов
Недвецкий С.В.	01					82	167

ООО «НПЦ инновационного машиностроения» Центр проверки квалификации (ЦПК)	Система менеджмента ЦПК Руководство по качеству	ЦПК-РК-РТ-02-2022
--	--	-------------------

5.8.2.5 Результаты рассмотрения жалобы, претензии (апелляции) оформляется актом. Акт оформляется комиссией в свободной форме (с обязательным указанием информации о членах комиссии, документах и записях, которые были рассмотрены и выводов по результатам рассмотрения). Акт утверждается руководителем Общества и передается руководителю Провайдера.

Лицо, ответственное за направление заявителю ответа (назначенное приказом о создании комиссии в соответствии с подпунктом 5.8.2.4 РК) подготавливает проект письма и направляет его для согласования и подписи руководителем Общества. Подписанное письмо регистрируется и направляется заявителю как исходящая корреспонденция в порядке, установленном в Обществе.

Решение доводится до сведения заявителя или истца, или рассматривается и одобряется лицом(лицами), не принимавшим(и) участие в рассматриваемой исходной деятельности провайдера проверки квалификации.

Письменные ответы при необходимости содержат ссылки на нормы актов законодательства, а также содержат конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя. В письменных ответах на жалобы, претензии (апелляции) в отношении действий провайдера проверки квалификации и его персонала содержится анализ и оценка указанных действий, информация о принятых мерах в случае признания жалоб, претензий (апелляций) обоснованными.

В случае если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Порядок урегулирования споров между провайдером проверки квалификации и заказчиком определяется законодательством Республики Беларусь.

5.8.2.6 Результаты рассмотрения жалобы, претензии (апелляции) регистрируются руководителем Провайдера в журнале регистрации жалоб, претензий (апелляций) (**Приложение 7 РК**).

В случае наличия несоответствий руководитель Провайдера реализует процедуры управления несоответствующей работой и корректирующими действиями (см. раздел 5.9, раздел 5.11 РК). После реализации необходимых мероприятий руководитель Провайдера извещает заявителя о принятых мерах.

Разработал	№ редакции	Изм. №	Дата изм.	Изменения внес	Подпись	Лист	Листов
Недвецкий С.В.	01					83	167