

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации ООО «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ НИЦ ГСМ»

Любой гражданин или организация, имеющие не урегулированные разногласия, жалобы, апелляции на действия органа по сертификации продукции ООО «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ НИЦ ГСМ» или его решения, вправе обратиться в ОС с оформленной в письменном виде претензией (жалобой).

Подаваемая претензия регистрируется в день ее поступления и направляется на рассмотрение генеральному директору или руководителю органа по сертификации в установленном в ООО «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ НИЦ ГСМ» порядке.

Заявитель подает жалобу (претензию) на имя Генерального директора ООО «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ НИЦ ГСМ», в которой

- излагает предмет жалобы или претензии;
- определяет потенциальные стороны-участники конфликта;
- описывает участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в орган по сертификации;
- предлагается решение (в случае необходимости).

Форма заявления с претензией представлена в прил. 1.

Жалоба должна быть подана в течение 30 дней с момента совершения события, являющегося ее причиной.

В срок не более 30-и рабочих дней руководство ОС с привлечением компетентных и беспристрастных специалистов ОС ООО «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ НИЦ ГСМ» рассматривает претензию по существу вопроса, принимает по ней решение и информирует предъявителя претензии и заинтересованные стороны о принятом решении в письменном виде.

При получении и рассмотрении претензий к своим действиям и (или) решениям ОС руководствуется следующими основными правилами описанными более подробно в СМК ОС «Правила рассмотрения претензий (жалоб, апелляций) потребителей»:

- ОС обеспечивает обратившейся стороне подтверждение факта получения претензии;
- ОС обеспечивает максимально возможное удовлетворение интересов как стороны, обратившейся с претензией, так и интересов других заинтересованных в отношении данной претензии сторон при безусловном соблюдении установленных требований к деятельности ОС;
- ОС обеспечивает анализ обоснованности претензии, выявление конкретных причин претензии, разработку и принятие адекватных ответных действий ОС, включая выполнение соответствующих коррекций, корректирующих и предупреждающих действий;
- ОС обеспечивает беспристрастное рассмотрение каждой претензии и принятие по каждой из них обоснованного решения в максимально возможные короткие сроки;
- ОС обеспечивает рассмотрение претензии и принятие по ней решения, которое должно быть сообщено предъявителю претензии, лицами, ранее не имевшими отношения к предмету данной претензии;
- ОС обеспечивает официальное письменное уведомление предъявителя претензии об окончании процесса рассмотрения претензии и принятом по ней решении ОС;

ОС обеспечивает документирование и регистрацию всех действий ОС, связанных с претензиями, включая разработанные и предпринятые ответные действия.

Форма претензии

1 Сведения о подателе претензии

Имя/Организация _____
Адрес _____
Номер телефона _____
Номер факса _____
Электронная почта _____
Кто действует от имени подателя претензии (при необходимости) _____
Контактное лицо (при отличии от указанного выше) _____

2 Описание продукции

Ссылочный номер продукта/сертификата (если известен) _____
Описание _____

3 Существо проблемы

Дата возникновения _____
Описание _____

4 Необходимые меры

Да Нет

5 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

6 Приложение

