

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

При возникновении разногласий по вопросам, связанным с подтверждением соответствия продукции органом по сертификации продукции ОС ФМБЦ при ФГБУ ГНЦ ФМБЦ им. А.И. Бурназяна ФМБА России, в случае несогласия с результатами сертификации продукции, организация-заявитель имеет право обратиться с жалобой на имя Руководителя Органа по сертификации продукции ОС ФМБЦ.

Жалобы и претензии, поступившие в ОС ФМБЦ из канцелярии ФГБУ ГНЦ ФМБЦ им. А.И. Бурназяна ФМБА России, регистрируются в день поступления менеджером по качеству. Жалоба может подаваться как в письменном, так и в электронном виде по почте, факсу и на адрес электронной почты, не позднее чем через 30 календарных дней после решения органа по сертификации, с которой организация-заявитель жалобы не согласна.

Жалоба – официальное заявление (обращение) предъявителя с просьбой к ОС ФМБЦ об устранении какого-либо несоответствия установленным в ОС ФМБЦ правилам и процедурам;

Претензия – официальное заявление (обращение) предъявителя на нарушение определенного своего права в соответствии с каким-либо нормативным документом (например, претензия на рассмотрение Органом по сертификации продукции заявки от организации-заявителя в сроки, превышающие сроки, установленные требованиями ГОСТ).

Предъявитель – организация-заявитель, подавшая заявку в ОС ФМБЦ или организация-потребитель сертифицированной ОС ФМБЦ продукции.

Подателями жалобы и претензии являются организации-заявители, в случае если они считают, что ОС ФМБЦ нарушил правила и процедуры, установленные в ОС ФМБЦ или требования НД в отношении организации-заявителя.

Прием, рассмотрение жалоб и претензий и устранение их причин является способом защиты интересов потребителей услуг ОС ФМБЦ.

Организация-заявитель, в случае несогласия с результатами сертификации продукции, случае поставки им несоответствующей продукции могут подать жалобу по форме (см. далее).

Претензия оформляется в произвольной форме с подписью и печатью руководителя организации-заявителя.

Жалобы и претензии, поступающие в ОС ФМБЦ из канцелярии ФГБУ ГНЦ ФМБЦ им. А.И. Бурназяна ФМБА России, регистрирует в день поступления менеджер по качеству, который отвечает за процесс сбора всех данных по поступившей жалобе и претензии.

По получении жалобы и претензии проводится ее первоначальная оценка с точки зрения – важности, безопасности, сложности, возможных последствий, а также проводится оценка необходимости и возможности осуществления немедленных действий по рассмотрению жалобы и претензии.

После получения жалобы и претензии со стороны организации-заявителя и выяснения ситуации первоначальная информация заносится в Журнал регистрации жалоб и претензий с присвоением идентификационного номера, наименования организации-заявителя и даты поступления жалобы или претензии.

Срок регистрации необходимой информации в журнале регистрации претензий и жалоб - 5 рабочих дней с момента поступления жалобы и претензии непосредственно в ОС ФМБЦ. При получении и рассмотрении жалобы и претензии необходима особая оперативность, требующая участия всех сотрудников ОС ФМБЦ, которых затрагивает жалоба и претензия по существу вопроса.

Руководитель ОС ФМБЦ имеет право отклонить жалобу и претензию. Данный отказ, с мотивированным обоснованием отклонения, в письменном виде должен быть направлен организации-предъявителю жалобы и претензии в течение 10 рабочих дней после регистрации данной жалобы и претензии непосредственно в журнале регистрации ОС ФМБЦ.

Жалобы и претензии прослеживаются от момента их получения до полного завершения процесса управления жалобой и претензией до полного удовлетворения заявителя жалобы и претензии. Предъявитель жалобы и претензии по запросу имеет возможность получить информацию о текущем состоянии процесса управления жалобой и претензией.

Схема процесса прослеживаемости жалобы и претензии, признания ее обоснованности, расследования ситуации и принятия решений:

- изучение проблемы, оценка достаточности информации, разработка предварительного решения и при необходимости планирование корректирующих действий (не более 10 календарных дней после регистрации жалобы и претензии в журнале регистрации ОС ФМБЦ);

- ответ предъявителю жалобы и претензии о принятом решении;

- реализация принятого решения, оценка результативности проведенных корректирующих мероприятий, ознакомление предъявителя с результатами предпринятых действий (не более 30 календарных дней после регистрации жалобы и претензии);

- продолжение расследования и сбора данных при несогласии предъявителя жалобы и претензии с решением по существу его вопроса;

- разработка повторного решения и плана возможных действий и при необходимости планирование корректирующих действий;

- ответ предъявителю о вновь принятых решениях по существу его жалобы и претензии;

- реализация вновь принятых решений по существу его жалобы и претензии;

- ознакомление предъявителя с результатами предпринятых действий;

- оценка результативности проведенных корректирующих мероприятий.

Срок рассмотрения жалоб и претензий устанавливается до 30 календарных дней и зависит от:

- объёма и сложности документов, касающихся предъявленной жалобы и претензии;

- объёма документов, касающихся переписки между предъявителем жалобы и претензии и ОС ФМБЦ;

- объёма записей, которые велись экспертами при сертификации продукции и / или по результатам инспекционного контроля сертифицированной продукции;

- объема документов, представленных предъявителем для демонстрации обоснованности жалобы и претензии и других документов.

Председатель комиссии по расследованию жалоб и претензий сообщает заявителю ориентировочный срок рассмотрения жалобы и претензии и в случае необходимости направляет обоснование.

Официальный ответ, информация, связанная с жалобой и претензией, имеющая отношение к ее предъявителю, доводится до него письменно в течение 5 рабочих дней после принятия решения или выполнения действий.

Принятые решения по результатам рассмотрения претензий, анализируются и подтверждаются сотрудниками ОС ФМБЦ, не имеющими отношения к предмету жалобы и претензии.

Если предъявитель жалобы и претензии не согласен с предложенным решением или действием, то жалоба и претензия остается открытой. Такой статус жалобы или претензии регистрируется в журнале регистрации менеджером по качеству, а ее предъявитель информируется в течение 10 рабочих дней об этом статусе и о возможных альтернативных формах и вариантах решений (действий).

Менеджер по качеству проводит мониторинг всех действий по управлению жалобой и претензией до тех пор, пока не будут использованы все возможности и ресурсы для удовлетворения предъявителя жалобы и претензии.

По предложению предъявителя могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении жалобы и претензии.

Форма жалобы

Руководителю
ОС ФМБЦ
Бушманову А.Ю.

1. Сведения о заявителе жалобы:

Ф.И.О. _____

Организация _____

Адрес _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо) _____

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) _____

2. Объект жалобы:

- деятельность ОС ФМБЦ;
- деятельность держателей сертификатов.

3. Суть жалобы:

Дата возникновения _____

Описание разногласия _____

Дата _____ Подпись _____

Перечень прилагаемых документов _____