

Порядок рассмотрения претензий (жалоб)

Претензия – выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение (п. 3.2 ГОСТ Р ИСО 10002 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях»).

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (ст. 4 п.4 Федерального Закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

Претензии и жалобы могут быть поданы потребителем (заказчиком, клиентом) как в письменной, так и в устной форме. В устной форме жалобы принимаются по телефону или при личном приеме лиц, предъявляющих жалобы.

Все поступающие претензии и жалобы, возникающие у потребителей, принимаются и регистрируются в течение трех дней с момента их поступления секретарем ООО "Сертиком-Стандарт" в журнале регистрации жалоб. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может проводиться рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Зарегистрированная претензия (жалоба) доводится до сведения руководителя ОС.

Руководитель ОС в течение двух рабочих дней с даты регистрации жалобы изучает суть проблемы и принимает решение о признании обоснованности жалобы. Письмо о признании/не признании претензии должно быть направлено ее предъявителю не позднее семи рабочих дней с даты регистрации жалобы секретарем директора. В случае отсутствия в принятой жалобе информации о почтовом адресе, по которому необходимо дать ответ, письмо и отчеты по рассмотрению жалобы предъявителю претензии не направляются. При этом жалоба подлежит рассмотрению и по результатам

рассмотрения жалобы должны быть предприняты соответствующие корректирующие действия.

Претензия (жалоба) должна быть рассмотрена ответственными за ее рассмотрение лицами и по результатам проведенного расследования подготовлен письменный ответ предъявителю претензии с решением об ответных действиях по жалобе. Ответ должен быть подготовлен не позднее 30 дней с даты регистрации претензии секретарем директора.

По результатам рассмотрения жалобы и принятому по ней решению предпринимаются соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Порядок проведения корректирующих действий и проверка их выполнения в соответствии с процедурой, изложенной в ДП 8.3-2012 "Управление несоответствиями и корректирующие действия".

Предъявителю претензии по окончании процесса ее рассмотрения ОС направляет письменное уведомление об окончании процесса и предпринятых ОС корректирующих действий.