

1 Поступление претензии

1.1 Для написания жалобы Заказчик исследований должен располагать достоверными непосредственными доказательствами ситуации, которую он излагает. Для того чтобы жалоба была сочтена приемлемой, необходимо выполнить ряд условий:

- ✓ в каждой жалобе должны быть, как можно более подробно указаны сведения о заказчике;
- ✓ идентификационные данные Акта инспекции, экспертного заключения;
- ✓ предмет претензии: наименование невыполненных или некачественных, по мнению Заказчика, услуг;
- ✓ причины возражений в отношении заключения эксперта или решения органа инспекции или описать суть спорного вопроса.

Если жалоба не удовлетворяет этим критериям, она может быть отклонена.

1.2 Жалоба не должна содержать оскорбительных или ругательных выражений. Следует избегать представления жалоб, которые уже рассматриваются в рамках других процедур.

1.3 Претензии принимаются для рассмотрения в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на имя руководителя органа инспекции.

1.4 Орган инспекции рассматривает претензии по следующим вопросам:

- нарушение персоналом БелОИ регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах;
- содержание заключения эксперта или решения органа инспекции;
- нарушение персоналом БелОИ требований конфиденциальности.

1.5 Регистрация претензии производится специалистом в журнале учета регистрации жалоб, претензий и апелляций. Форма журнала приведена в Приложении 1.

1.6 Получение поступившей претензии подтверждается техническим руководителем органа инспекции в течение 2-х рабочих дней заявителю, предъявляющему претензию (по почте, телефону или электронной почте) о чем делается запись в журнале учета регистрации жалоб, претензий и апелляций.

1.7 Претензия подлежит рассмотрению в течение 10 дней со дня его регистрации.

2 Правила рассмотрения претензии

2.1 После приема претензии технический руководитель передает её для ознакомления руководителю органа инспекции.

2.2 Руководитель органа инспекции проводит ее первоначальную оценку, с целью определения:

- ✓ относится ли она к деятельности по инспекции, за которую БелОИ несет ответственность;
- ✓ возможности проведения немедленных действий по рассмотрению претензии;
- ✓ установления важности и возможных последствий;
- ✓ установления конкретных шагов по работе с претензией.

2.3 Руководитель органа инспекции имеет право отклонить, претензию, которая не отвечает требованиям п.п. 5.2. и требованиям по существу. Отказ излагается в письменном виде, с объяснением причины отказа.

2.4 Процесс рассмотрения претензий включает в себя следующие элементы и методы:

- а) сопровождение и регистрация претензии в журнале учета регистрации жалоб, претензий и апелляций, включая действия, предпринимаемые для их удовлетворения;
- б) обеспечение того, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

2.5 В случае если претензия обоснована, руководитель органа инспекции распоряжением назначает комиссию или лицо для рассмотрения претензии, о чем в устной или письменной форме сообщается заявителю. При этом податель претензии имеет право выдвигать обоснование замечания и предложения по составу комиссии.

2.6 В состав комиссии могут быть включены:

- ✓ эксперты БелОИ, не имеющие отношения к предмету претензии и не принимавшие участие в инспекции, независимые эксперты;

- ✓ сотрудники ФГБУ «ВНИИЗЖ»;
- ✓ эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

Комиссия утверждается приказом по учреждению.

2.7 Члены комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности по форме, приведенной в Приложении 2.

2.8 Назначенная комиссия знакомится с претензией, рассматривает документы, приложенные к обращению. При расследовании претензии проводится сбор и проверка всей информации, необходимой для оценки обоснованности претензии, расследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с претензией, доведение информации до сведения соответствующего персонала, подготовка предложений по последующим необходимым мероприятиям. Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий обращения.

2.9 Предусматривается следующий порядок рассмотрения:

- Сбор и анализ информации, необходимой для подготовки решения (определение круга заинтересованных сторон, ведение переписки с заинтересованными сторонами и т.д.);
- Составление апелляционной комиссией акта о результатах рассмотрения претензии (Приложение 3);
- Оформление руководителем органа инспекции решения по претензии в простой письменной форме в виде ответа на претензию;
- Направление одного экземпляра решения заявителю, второй экземпляр находится в органе инспекции.

2.10 Все действия по управлению претензией заносятся ответственным лицом в журнал учета регистрации жалоб, претензий и апелляций.

2.11 Блок – схема рассмотрения претензий и принятия решения по ей приведена в Приложении 4.

2.12 Расследования и решения по апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям.

3 Решения по претензии

3.1 Решения по обращению принимает руководитель БелОИ. Решения по обращению доводятся до предъявителя претензии и вовлеченного персонала органа инспекции техническим руководителем в течение одного дня после принятия решения.

3.2 При несогласии предъявителя претензии с принятым решением, он может обратиться в вышестоящие инстанции.

3.3 Ответственное лицо формирует все документы, полученные в процессе работы и относящиеся к одной претензии в одно дело.

Документы по обращению, подшиваются в папку «Жалобы, претензии и апелляции», которая находится на хранении у руководителя БелОИ. Руководитель (заместитель руководителя) БелОИ совместно с заказчиком и предъявителем обращения должен определить, необходимо ли и, если да, то в какой степени разглашать предмет претензии (жалобы) и сделанное по ней заключение.

3.4 Материалы по претензиям и разногласиям хранятся в БелОИ в течение 3-х лет после окончания инспекции. Регистрация, хранение, уничтожение записей осуществляется в соответствии с ДП 3.004.

3.5 Вся собранная и зарегистрированная информация по претензиям анализируется высшим руководством при проведении анализа системы качества при планировании и проведении мониторинга, измерения, анализа и улучшения системы менеджмента качества БелОИ.

4 Ответственность

4.1 Руководитель органа инспекции, заместитель руководителя БелОИ, другие лица, вовлеченные в процесс управления претензией, несут ответственность за следующие действия:

- ✓ невыполнение предусмотренных настоящей Рабочей инструкции действий с претензиями;

- ✓ необеспечение доступности данных по обращениям для анализа со стороны высшего руководства;
- ✓ за не проведение верификации всей информации, необходимой для проверки претензий;
- ✓ не соблюдение требований конфиденциальности в части информации по поступившей претензии и результатам её рассмотрения.