

## **Порядок по рассмотрению жалоб и апелляций, поступивших в ОС АНО ЦСИ «Хрусталь»**

### 1 Область применения

1.1 Настоящий порядок устанавливает правила обращения с жалобами (апелляциями), поступающими в ОС АНО ЦСИ «Хрусталь».

### 2. Управление жалобами

#### 2.1 Общие положения

2.1.1 Для исключения поступления жалоб в отношении деятельности ОС АНО ЦСИ «Хрусталь» персонал органа проводит работы руководствуясь принципами деятельности, изложенными в Руководстве по качеству ОС.

2.1.2 Подача и рассмотрение жалобы осуществляются бесплатно.

2.1.3 При рассмотрении обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы и поводу жалобы.

2.1.4 Ответственность за обращение с жалобами возложена на руководителя органа по сертификации.

2.1.5 В рассмотрении жалобы не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы.

#### 2.2 Процесс управления жалобами

2.2.1 Поступившая жалоба регистрируется в «Журнале учета жалоб» ОС АНО ЦСИ «Хрусталь», орган подтверждает получение жалобы и в дальнейшем сообщает подателю о ходе работ и достигнутом результате.

2.2.2 После поступление жалобы ответственному исполнителю проводится ее изучение. При изучении орган по сертификации несет ответственность за сбор всей информации, необходимой для проверки жалобы.

2.2.3 Ответственный за жалобу разрабатывает меры по устранению причины жалобы:

- организует и контролирует меры, предпринимаемые по устранению жалобы;
- информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы.

Предъявитель жалобы должен представить в ОС информацию о принятых мерах, а также действия по предотвращению поступления повторных аналогичных жалоб.

2.2.4 После того как от подателя жалобы получено одобрение реализованных мер по устранению жалобы, ответственный, проанализировав причины возникновения жалобы и меры по ее устранению, принимает решение о разработке корректирующих действий и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

По завершению рассмотрения жалобы ответственный составляет Отчет по жалобе в произвольной форме и передает руководителю органа по сертификации всю информацию по жалобе:

- жалобу потребителя;
- отчет по жалобе;
- подтверждение удовлетворенности подателя жалобы предпринятыми мерами (электронное, заказное, факсимильное письмо) и прочая переписка с потребителем, касающаяся конкретной жалобы.

Ход рассмотрения жалобы регистрируется в журнале.

Отчеты по жалобам потребителей используются при проведении анализа СМК со стороны руководства и при разработке плана мероприятий по повышению удовлетворенности потребителей ОС.

Форма заявления на предъявление жалобы представлена:

### Заявление

#### 1. Сведения о предъявляющем жалобу (апелляцию)

Наименование организации / ИП \_\_\_\_\_

Юридический и фактический адрес: \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Факс \_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_

Ф. И. О. и полномочия лица, действующего от имени предъявляющего претензию

\_\_\_\_\_

если применимо

Контактное лицо

\_\_\_\_\_

если отлично от предыдущего пункта

#### 2. Сведения о продукции

Наименование продукции \_\_\_\_\_

НД по которому выпускается продукция \_\_\_\_\_

Описание продукции \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

тип, марка, артикул, др.

Номер и дата заявки/заявления на подтверждение соответствия \_\_\_\_\_

Данные по организации-изготовителю (продавцу) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

юридический и фактический адрес, телефон

#### 3. Проблемы, с которыми столкнулся предъявитель жалобы (апелляции)

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Описание проблем \_\_\_\_\_

#### 4. Приложения

Список приложенных документов: \_\_\_\_\_

#### 5. Дата, подпись

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ Г. \_\_\_\_\_

подпись

Ф. И. О.

М.П.