

В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ОС, заявитель обращается по спорным вопросам с жалобой на имя генерального директора ООО «Технонефтегаз».

Порядок применяется при наличии жалобы и включает следующие этапы:

- регистрация жалобы;
- рассмотрение жалобы;
- осуществление необходимых действий в случае признания обоснованности жалобы;
- информирование заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Все письменно поступившие жалобы регистрируются в «Реестре регистрации жалоб и апелляций» в течение 1 дня после поступления специалистом по системе менеджмента качества, незамедлительно передаются генеральному директору и подлежат рассмотрению в течение 10 рабочих дней со дня регистрации.

Жалобы по вопросам, связанным с процедурами и формами документов, установленных в правовых и нормативных документах Евразийского экономического союза и Российской Федерации или организационно-методических документах Росаккредитации, не рассматриваются, так же, как и анонимные жалобы.

Подтверждение получения жалобы в течение 3 рабочих дней направляется лицу, предъявившему ее, специалистом по системе менеджмента качества. Подтверждение может быть направлено посредством официального письма или через электронную почту. Анонимные жалобы не принимаются.

Специалист по системе менеджмента качества осуществляет сбор информации для подтверждения достоверности жалобы и ее отношения к деятельности ОС, и устанавливает контактные лица и способ связи для взаимодействия, определения методов разрешения возникшей проблемы и передает информацию генеральному директору.

Генеральный директор ООО «Технонефтегаз», изучив суть жалобы, осуществляет проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности жалобы и определения методов разрешения возникшей проблемы.

Орган по сертификации вправе запросить у заявителя недостающие данные для рассмотрения и принятия решения по жалобе.

В случаях, требующих дополнительных проверок, в течение 5 рабочих дней назначается комиссия из экспертов органа по сертификации, не участвовавших в работах по подтверждению соответствия продукции по конкретной жалобе. Члены комиссии обязаны обеспечить конфиденциальность информации, полученной от заявителя в процессе рассмотрения жалобы. Проведение контрольной оценки (испытаний) соответствия продукции согласовывается с заявителем на приемлемых для обеих сторон условиях.

В зависимости от результатов и документированного отчета комиссии генеральный директор ООО «Технонефтегаз» принимает одно из решений, которое может содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости, перечень и выписки из документов, подтверждающих обоснованность решения.

Решение по жалобе направляется специалистом по системе менеджмента качества заявителю в письменном виде с применением средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку в течение 10 рабочих дней после принятия решения, но не позднее 30 рабочих дней с момента ее поступления и фиксируется в Реестре регистрации жалоб и апелляций ОС ООО «Технонефтегаз».

Если решение по жалобе имеет отношение к кому-либо из членов персонала органа по сертификации (например, на неправомерные действия или некорректное поведение в процессе работ по подтверждению соответствия), то оно незамедлительно доводится до этого человека.

В случае несогласия предъявителя жалобы с принятым решением он вправе обратиться в вышестоящие органы в установленном порядке или обратиться в суд.

Орган по сертификации ООО «Технонефтегаз» принимает на себя обязательства предпринимать все необходимые действия по урегулированию спорных вопросов и претензий. Ответственность за рассмотрение жалоб и принятие решений по ним несет генеральный директор ООО «Технонефтегаз».

Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним, не может привлекаться ОС для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

Если жалоба признана обоснованной, орган по сертификации проводит корректирующие мероприятия.