

Правила рассмотрения жалоб на деятельность ЭЦ «ТРАНССИБ»

Поступающие в ЭЦ жалобы (претензии) должны быть сформулированы в письменном виде. При получении жалобы (претензии) руководитель ЭЦ должен убедиться в том, что она относится к сфере деятельности, за которую ЭЦ несет ответственность, после чего принять жалобу (претензию) на рассмотрение.

Заявитель, кандидат, аттестованное лицо или организация имеет право подать жалобу в ЭЦ либо в НОАП при неудовлетворенности деятельностью ЭЦ. Жалоба также может поступить от потребителей деятельности аттестованных специалистов. В этом случае ЭЦ своевременно уведомляет аттестованное лицо о любой подтвержденной жалобе в его адрес. Жалоба (претензия) оформляется в виде официального письма на имя руководителя ЭЦ или излагается в «Книге отзывов, предложений и жалоб», которая находится у руководителя ЭЦ и предоставляется клиентам по первому требованию.

Жалобы (претензии) могут излагаться в произвольной форме. Текст жалобы должен содержать полную информацию с объяснением причин подачи и обязательным указанием:

1. наименования организации и/или фамилии, имени, отчества подателя жалобы;
2. контактного лица, номера телефона, адреса электронной почты или почтового адреса;
3. номера договора на оказание услуг по направлениям деятельности ЭЦ;
4. номера документа, содержащего результаты принятого решения (при его наличии);
6. даты, подписи;
7. перечня прилагаемых документов.

Жалобы, содержание которых не даёт возможности идентифицировать лицо или организацию, их подавших, являются анонимными и не рассматриваются.

ЭЦ обеспечивает рассмотрение обращения всех заинтересованных сторон по жалобам (претензиям) справедливо и объективно.

ЭЦ в лице руководителя несет ответственность за сбор и подтверждение достоверности всей информации, необходимой для проверки и принятия решений по жалобам и претензиям на всех стадиях их рассмотрения.

Конструктивное, оперативное и беспристрастное рассмотрение всех жалоб – часть политики ЭЦ.

Порядок управления жалобами (претензиями) включает следующие элементы и методы:

- получение, проверка содержания и регистрация жалобы (претензии);
- подтверждение получения жалобы (претензии) (при возможности);
- рассмотрение жалобы, анализ и принятие решения о том, какие меры реагирования должны быть предприняты;
- обеспечение необходимых мер и соответствующих действий по принятым решениям;
- информирование заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы (претензии).

Все жалобы (претензии) регистрируются в установленном порядке и передаются Руководителю ЭЦ.

ЭЦ подтверждает подателю жалобы (претензии), что жалоба получена, зарегистрирована и рассматривается (при возможности).

Руководитель ЭЦ, после анализа содержания жалобы на достаточность представленной в ней информации, принимает решение о необходимости ее рассмотрения и издает приказ по формированию состава комиссии по рассмотрению жалобы. Комиссия по рассмотрению жалобы (претензии) формируется из сотрудников ЭЦ, не имеющих отношения к деятельности, которая привела к возникновению жалобы (претензии).

Члены комиссии по рассмотрению жалобы должны быть ознакомлены с приказом Руководителя ЭЦ под подпись. Комиссия по рассмотрению жалобы состоит не менее чем из трех человек. При этом каждая из заинтересованных сторон имеет право предложить для участия в комиссии специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе. К участию в работе комиссии могут также привлекаться независимые технические эксперты.

Каждый член комиссии подписывает письменное заявление, подтверждающее его независимость от коммерческих, финансовых и иных интересов, а также обязуется информировать о существующей или прошлой связи с подателем жалобы и соблюдать требования конфиденциальности как в отношении подателя жалобы, так и в отношении предмета жалобы.

Комиссия по рассмотрению жалобы рассматривает и анализирует имеющиеся материалы.

Основные задачи комиссии по рассмотрению жалоб (претензий):

- внимательно разбираться в существе жалоб (претензий), направлять, при необходимости, членов комиссии на места проведения работ для проверки, принимать другие конкретные меры для объективного решения вопроса;
- принимать обоснованные меры по жалобам (претензиям), обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- контролировать извещение заявителей в письменной форме о принятых решениях по их жалобам (претензиям), а в случае принятия решения о необоснованности жалоб (претензий) давать аргументированные обоснования со ссылкой на действующие нормативные документы и/или нормативные правовые акты;
- по просьбе заявителей разъяснять порядок обжалования принятого решения в вышестоящих инстанциях;
- анализировать и обобщать жалобы (претензии) заявителей с целью совершенствования СМК ЭЦ и работ по проведению квалификационных экзаменов, при необходимости направлять предложения для внесения необходимых изменений и дополнений в документы, регулирующие деятельность ЭЦ.

При рассмотрении жалоб (претензий) комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну. При необходимости комиссия проводит обсуждение вопроса с любой из сторон.

Все материалы работы комиссии рассматриваются на расширенном заседании (где могут присутствовать представители всех заинтересованных сторон), на котором принимается решение по жалобе (претензии). Решение принимается голосованием и оформляется протоколом, один экземпляр которого получает заявитель вместе с письменным ответом и его официальным уведомлением в любой форме (при возможности).

В случаях, когда жалоба подана на действия/бездействие аттестованного лица, комиссия по рассмотрению жалоб, в обоснованных случаях, может принять решение о признании сертификата недействительным или о необходимости проведения проверки практических навыков специалиста для подтверждения его компетентности. После рассмотрения результатов проверки принимается решение о мерах воздействия на владельца сертификата. Решение в этом случае направляется как подателю жалобы, так и специалисту, на деятельность которого подана жалоба.

Решение направляется, помимо подателя жалобы, и всем заинтересованным сторонам, в том числе руководителю ЭЦ, НОАП для внесения, если это необходимо, изменений в процедуры или для проведения корректирующих мероприятий, с учетом результатов рассмотрения предыдущих подобных жалоб. Решение комиссии по рассмотрению жалоб является обязательным для руководителя ЭЦ.

По результатам рассмотрения жалобы обеспечивается выполнение соответствующих изменений и корректирующих действий, если это целесообразно.

ЭЦ предоставляет лицу, подавшему жалобу, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы и копию решения комиссии по рассмотрению жалобы не позднее 5 (пяти) рабочих дней после расширенного заседания комиссии.

Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба не связана с деятельностью ЭЦ или является необоснованной, подателю жалобы не позднее 5 (пяти) рабочих дней направляется уведомление в письменном виде об отказе в рассмотрении жалобы с обоснованием причин этого отказа.

Ответы на жалобы (претензии) должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заказчика, с разъяснением его права на обжалование принятого решения. Если на принятое решение со стороны заказчика не поступает возражений – решение считается принятым. Если согласие не было достигнуто, то далее жалоба (претензия) может быть рассмотрена в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

Общее время прохождения жалобы составляет не более 30 (тридцати) рабочих дней.