

Жалобы и апелляции.

7.13.1 Основным правилом рассмотрения жалоб и апелляций в ОС является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Все поступившие жалобы и апелляции потребителей поступают в канцелярию, где регистрируются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Общества, направляются руководству Общества, после чего поступают начальнику ЦС и регистрируются в «Журнале регистрации жалоб и апелляций ОС».

7.13.2. При рассмотрении жалобы или апелляции (начальник ЦС) первоначально определяет, относится ли данная жалоба или апелляция к деятельности ОС и при положительном заключении уведомляет о ней руководителя ОС и информирует в письменном виде заявителя о том, что жалоба или апелляция принята к рассмотрению.

7.13.4. Совет по сертификации несёт ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации (насколько это возможно) по жалобам, а комитет по беспристрастности, по апелляциям. Заявитель имеет право быть выслушанным на заседании совета по сертификации или комитета по беспристрастности.

7.13.5. В рассмотрении и принятии решения по жалобам и апелляциям не принимают участия лица, принимавшие участие в деятельности ОС, связанные с жалобой или апелляцией. Решения совета по сертификации, по рассмотрению жалобы и решение Комитета по беспристрастности по апелляции оформляется протоколом. Информация о принятом решении направляется заказчику в письменном виде (исходящий номер присваивает канцелярия), на гербовом бланке за подписью директора Общества. Сведения о направлении решения заявителю вносятся в «Журнал регистрации жалоб и апелляций». Принятое решение по апелляции направляется заявителю в письменном виде.

7.13.6. В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе и управленческий) который предоставлял заказчику консультирование или был принят заказчиком на работу не привлекается ОС для анализа и принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика. В принятии решения по конфликтным вопросам не принимают участия заинтересованные стороны, но их доводы всесторонне изучаются и учитываются при рассмотрении вопроса.

7.13.7 Информация о принятом решении по рассмотрению жалобы направляется заказчику в письменном виде (исходящий номер присваивает канцелярия), на гербовом бланке за подписью директора Общества. Сведения о направлении решения заявителю вносятся в «Журнал регистрации жалоб и апелляций».

7.13.8 Информация о результатах и окончании процесса рассмотрения апелляции официально в письменном виде направляется апеллянту.

7.13.9 В случае подтверждения информации, указанной в жалобе (апелляции) о несоответствии в деятельности ОС установленным требованиям, ОС предпринимаются необходимые действия по устранению выявленных несоответствий, и в случае необходимости разрабатывает и реализует корректирующих действий по устранению причин их возникновения, о чем письменно информируется заказчик.

Информация о порядке рассмотрения жалоб и апелляций ОС размещена в свободном доступе на интернет-сайте www.giprosviaz.bv и на информационном стенде.