

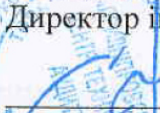


| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Розробив:  Г.В.Гончаренко « 02 » квітня 2018р. | Перевірив: Заступник директора інспекційного органу  О.О.Прядка « 03 » квітня 2018р. | Затвердив: Директор інспекційного органу  В.М. Клиновський « 04 » квітня 2018р. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



МЕТОДИКА ЯКОСТІ

СКАРГИ ТА АПЕЛЯЦІЇ

МЯІО 7.5-01

РЕДАКЦІЯ 3

Дата введення: 04.04.2018р.

м. Кам'янське
2018р

ЗМІСТ

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Мета і сфера дії | 2 |
| 2. Визначення та скорочення | 2 |
| 3. Відповідальність | 2 |
| 4. Опис процесу | 3 |
| 4.1 Загальні положення | 3 |
| 4.2 Прийом і розгляд рекламацій (зауважень, претензій, скарг, апеляцій) | 3 |
| 4.3 Розробка заходів та коригуючих дій | 4 |
| 4.4 Підготовка відповіді зацікавленій стороні | 4 |
| 5. Посилання | 4 |

1. Мета і сфера дії

1.1 Дана методика якості встановлює порядок проходження (отримання, оцінювання та прийняття рішень щодо) скарг та апеляцій. Розгляду підлягають усі скарги та апеляції пред'явлені як у письмовій, так і в усній формі.

1.2 Положення даної методики поширюються на всіх працівників інспекційного органу ТОВ «ПЦТА».

2. Визначення та скорочення

У даній МЯІО використовуються терміни з визначеннями відповідно до ISO/IEC 17020, ISO/IEC 9001.

НЯ-2015 - настанова з якості інспекційного органу;

МЯІО - методика якості інспекційного органу;

КІ - керівна інструкція;

КП - керівник підрозділу;

Зацікавлені сторони - споживачі послуг і органи державного нагляду, які здійснюють контроль послуг, що надаються в рамках вимог зовнішніх нормативних документів.

3. Відповідальність

3.1 Заступник директора інспекційного органу несе відповідальність за:

- реєстрацію претензій, скарг, рекламацій від зацікавлених сторін;
- своєчасний розгляд претензій, зауважень, скарг, апеляцій, рекламацій;
- виконання процесу аналізу рекламацій і зауважень зацікавлених сторін;
- контроль виконання коригувальних і запобіжних дій щодо усунення невідповідностей.

– організацію розробки і виконання коригувальних / запобіжних дій по отриманим рекламаціям в підпорядкованих підрозділах.

3.2 Керівники несуть відповідальність за:

– розробку і виконання коригувальних / запобіжних дій.

4. Опис процесу

4.1 Загальні положення

4.1.1 Загальні положення з розгляду претензій, скарг, апеляцій, рекламаций викладені в **НЯ-2015 Розділ 7 Вимоги до процесу**.

4.1.2 Будь-яка претензія, скарга, апеляція або рекламація, яка надійшла від зацікавленої сторони розглядається як невідповідність.

4.1.3 Опис процесу опрацювання скарг та апеляцій доступний для всіх зацікавлених сторін (на їхній запит).

4.2 Прийом і розгляд рекламаций (зауважень, претензій, скарг, апеляцій)

4.2.1 Всі рекламації, зауваження, претензії, скарги та апеляції на якість наданих послуг від зацікавлених сторін, що надійшли факсом, телеграмою, листом, за винятком скарг, за якими неможливо встановити авторство (такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають), реєструються секретарем відповідно до **КІ 8.3-01 Діловодство** і передаються в той же день під розпис заступнику директора інспекційного органу для розгляду. Заступник директора інспекційного органу реєструє рекламації, претензії, скарги, апеляції в **Журналі реєстрації апеляцій, скарг, рекламаций Ж 7.5-01** розглядає отриману інформацію, залучаючи при необхідності компетентних фахівців (крім осіб(особи), які(яка) брали(-а) участі в інспекційній діяльності, яка розглядається) протягом доби.

Заступник директора інспекційного органу відсилає письмове підтвердження зацікавленій стороні про отримання рекламації, претензії, скарги або апеляції в день отримання, або наступного робочого дня, а також гарантує що звернення, розглядання і рішення щодо апеляцій не будуть спричиняти будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта.

4.2.2 Якщо зацікавлена сторона викликає представника інспекційного органу ТОВ “ПЦТА”, протягом доби приймається узгоджене із зацікавленою стороною рішення про направлення представника уповноваженого директором інспекційного органу.

4.2.3 При надходженні претензії на якість в усній формі, претензія реєструється заступником директора інспекційного органу в **Журналі реєстрації апеляцій, скарг, рекламаций Ж 7.5-01**. Подальші дії ті ж, що і з письмовими претензіями.

4.2.4 При надходженні в усній формі рекламації, скарги або негативного відгуку зацікавленої сторони співробітники зобов'язані сповістити заступника директора інспекційного органу.

4.2.5 При отриманні рекламації (юридичного документа), його реєструє заступник директора інспекційного органу в **Журналі реєстрації апеляцій, скарг, рекламаций Ж 7.5-01**, інформує директора інспекційного органу, який приймає рішення про передачу його з доданням необхідних документів директору з безпеки не пізніше, ніж через 2 робочих днів з моменту отримання претензії

заступником директора інспекційного органу. Директор з безпеки, отримавши необхідні документи, веде претензійно-позовну роботу.

4.2.6 Заступник директора інспекційного органу звітує зацікавленій стороні про поточний стан розглядання претензії, рекламації, скарги чи апеляції при отриманні від нього відповідного запиту.

4.3 Розробка заходів та коригуючих дій

4.3.1 По кожному випадку отримання претензій, рекламації, скарг, апеляцій заступник директора інспекційного органу складає **Повідомлення про невідповідність Ф 8.7-01**.

4.3.2 **Повідомлення про невідповідність Ф 8.7-01** передається КП для пропозиції коригувальних / запобіжних дій. (Див. **МЯЮ 8.7-01 Коригувальні та запобіжні дії**).

4.3.3 **Повідомлення про невідповідність Ф 8.7-01** з пропозиціями коригувальних / запобіжних дій передаються заступнику директора інспекційного органу для перевірки, затвердження, розподілу і організації контролю за їх виконанням.

4.3.4 Виконання коригувальних/запобіжних дій відповідно до вимог **МЯЮ 8.7-01 Коригувальні та запобіжні дії**.

4.3.5 Контроль виконання коригувальних/запобіжних дій здійснює заступник директора інспекційного органу відповідно до вимог **МЯЮ 8.7-01 Коригувальні та запобіжні дії**.

4.3.6 Документи по претензіях, рекламацій, скарг, апеляцій зберігаються у заступника директора інспекційного органу не менше трьох років.

4.4 Підготовка відповіді зацікавленій стороні

4.4.1 Заступник директора інспекційного органу складає відповідь, з офіційним повідомленням щодо закінчення процесу розглядання претензії, рекламації, скарги або апеляції, зацікавленій стороні, погоджуючи правові наслідки відповіді з директором з безпеки, підписує у директора інспекційного органу і передає секретарю для відправки.

4.4.2 Відповідь має містити посилання на нормативні акти (у тому числі, відповідно до норм чинного законодавства та документів системи якості).

4.4.3 Копія відповіді зберігається згідно **КІ 8.3-01 Діловодство**. Відповідь реєструється в **Журналі реєстрації апеляцій, скарг, рекламацій Ж 7.5-01**.

5. Посилання

| | |
|------------------|------------------------------------------------|
| НЯ-2015 Розділ 7 | Вимоги до процесу |
| МЯЮ 8.7-01 | Коригувальні та запобіжні дії |
| КІ 8.3-01 | Діловодство |
| Ж 7.5-01 | Журнали реєстрації апеляцій, скарг, рекламацій |
| Ф 8.7-01 | Повідомлення про невідповідність |