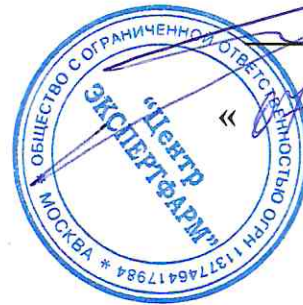


ООО «Центр ЭКСПЕРТФАРМ»

УТВЕРЖДАЮ

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

Э.Ю.Яшин



« 10 ноября » 2014г.

Руководитель ОС
ООО «Центр ЭКСПЕРТФАРМ»

Корзон О.А.

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ОРАГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ**

Документированная процедура

Положение о комиссии по жалобам и апелляциям

РК-КЖА

ООО «ЦЕНТР ЭКСПЕРТ-ФАРМ»	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ «ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ»	РК-КЖА-2014
--------------------------	--	-------------

- Анализ поступивших ранее жалоб и апелляций;
- Анализ Руководства по качеству ОС и мероприятия по её совершенствованию по результатам анализа;
- Повышение квалификации и обучение персонала ОС.

5.2. По результатам анализа и обработки жалоб и апелляций Руководитель ОС решает довести информацию о возникновении жалоб и апелляций и предпринятых действиях до сведения всего персонала ОС с целью совершенствования деятельности и предупреждения повторения жалоб и апелляций.

6. Контроль выполнения мероприятий

6.1. Выполнение разработанных корректирующих и предупреждающих действий по жалобам и апелляциям и их эффективность контролируется в процессе выполнения текущей деятельности и при проведении внутренних проверок ОС.

6.2. Соблюдение процесса управления жалобами и апелляциями анализируется при проведении анализа Руководства по качеству со стороны Руководства.

7. Формирование комиссии по жалобам и апелляциям

7.1. Комиссия по жалобам и апелляциям создается приказом Генерального директора ООО «Центр ЭКСПЕРТФАРМ» по каждой конкретной жалобе или апелляции.

7.2. Комиссия включает председателя, членов комиссии и секретаря.

Председатель комиссии Руководитель органа по сертификации продукции ООО «Центр ЭКСПЕРТФАРМ». Состав Комиссии может варьироваться в каждом конкретном случае, в зависимости от существа жалобы или апелляции. Численный состав Комиссии определяется сложностью рассматриваемого вопроса.

7.3. В состав Комиссии на постоянной основе входит Зам. руководителя органа, Инспектор по кадрам – секретарь комиссии, остальные члены Комиссии зависят от рассматриваемого вопроса – начальники отделов в адрес, которого поступила жалоба или апелляция.

7.4. При формировании Комиссии необходимо учитывать, чтобы лица, вовлекаемые в процесс рассмотрения:

- не участвовали в соответствующих работах и не принимали решения по сертификации продукции;
- имели необходимую компетентность и опыт работы в рассматриваемых вопросах по соответствующим областям;
- исключали какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю жалобы или апелляции.

7.5. Подбор членов Комиссии осуществляется Руководителем органа по сертификации продукции ООО «Центр ЭКСПЕРТФАРМ» на основании результатов анализа жалоб и апелляций.

Комиссия формируется таким образом, чтобы в совокупности обладала знаниями, необходимыми для рассмотрения и принятия решения по жалобам и апелляциям.

7.6. Включение в состав Комиссии независимых экспертов и специалистов осуществляется после согласования конкретных кандидатур с руководителем организации.

Основной задачей Комиссии по жалобам и апелляциям является рассмотрение жалоб и апелляций и принятием решения по ним.

8. Полномочия и обязанности комиссии по жалобам и апелляциям

Издание №1	изм.№	стр. 7 из 14
------------	-------	--------------

ООО «ЦЕНТР ЭКСПЕРТ-ФАРМ»	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ «ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ»	РК-КЖА-2014
--------------------------	--	-------------

8.1. Комиссия по жалобам и апелляциям осуществляет:

- рассмотрение жалоб и апелляций и принимает по ним решения;
- взаимодействие с организациями, осуществляющими государственный контроль и надзор, общественными и другими организациями по рассматриваемым вопросам;
- ведение документации по вопросам, связанным с работой Комиссии.

8.2. Комиссия по жалобам и апелляциям обязана:

- регистрировать все апелляции, жалобы;
- рассматривать вопросы и принимать решения в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей Документированной процедурой;
- принимать решения на основе информации, поступающей от ответственного исполнителя по жалобам и апелляциям;
- обеспечивать объективность принимаемых решений;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из спорящих сторон;
- обеспечивать конфиденциальность информации, получаемой в результате работы Комиссии;
- обеспечивать своевременное оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- готовить отчеты по результатам деятельности Комиссии.

9. Права и ответственность комиссии по жалобам и апелляциям

9.1 Комиссия по жалобам и апелляциям имеет право:

- принимать решения по жалобам и апелляциям в пределах своей компетенции;
- направлять предложения о совершенствовании деятельности органа по сертификации администрации ООО «Центр ЭКСПЕРТФАРМ»;
- готовить предложения по корректирующим действиям, предпринимаемым органом по сертификации, по результатам рассмотрения конкретных жалоб, апелляции;
- знакомиться с необходимой документацией и получать информацию от отделов ОС, организации-заявителя;
- взаимодействовать с любыми органами и организациями с целью получения информации, необходимой для рассмотрения и принятия решения.

9.2 Комиссия по жалобам и апелляциям несет ответственность:

Председатель комиссии по апелляции и жалобам несет ответственность за:

- полноту и правильность выполнения Комиссией по жалобам и апелляциям своих функций и обязанностей;
- объективность и достоверность принимаемых решений.

Члены комиссии несут ответственность за нарушение:

- этических норм в процессе рассмотрения материалов и принятия решения;
- правил и норм, установленных в действующих документах;
- требований конфиденциальности;
- полноты и правильности исполнения своих функций и обязанностей.

10. Порядок работы комиссии по жалобам и апелляциям

10.1. Заседания комиссии по жалобам и апелляциям проводятся по мере поступления жалоб и апелляций и назначения состава комиссии.

ООО «ЦЕНТР ЭКСПЕРТ-ФАРМ»	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ «ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ»	РК-ЮЖА-2014
--------------------------	--	-------------

10.2. Жалобы и апелляции регистрируются журнале «Регистрация входящей корреспонденции», а затем после принятия к рассмотрению - в журнале учета жалоб и апелляций (форма журнала приведена в приложении 1).

10.3. Генеральный директор ООО «Центр ЭКСПЕРТФАРМ» в течение трех рабочих дней с момента принятия жалобы или апелляции к рассмотрению издает приказ о создании Комиссии, Руководитель органа формирует состав комиссии по конкретной апелляции.

О месте, дате и времени заседания Комиссии ее члены, представители сторон, жалобы и апелляции которых будут рассматриваться на заседании, уведомляются заранее, но не позднее, чем за три рабочих дня до намеченной даты.

10.4. Заседание комиссии по апелляциям считается правомочным, если на нем присутствует не менее 2/3 ее членов.

Протокол заседания ведет секретарь комиссии по апелляциям в последовательности, установленной приложением 2.

10.5. Комиссия по апелляции и жалобам:

- рассматривает апелляции, жалобы;
- оформляет решение;
- направляет решение заявителю в течение одного месяца с момента регистрации жалобы или апелляции в журнале входящей корреспонденции.

10.6. Решения принимаются простым большинством голосов членов комиссии (форма решения комиссии по жалобам и апелляциям - приложение 3).

10.7. Решение комиссии по жалобам и апелляциям может быть обжаловано в Росаккредитации.