

Общий подход к рассмотрению жалоб и апелляций

Орган по валидации и верификации (далее – ОВВ) обладает документально оформленным процессом, обеспечивающим управление, проведение оценки, принятие корректирующих мер и решений по жалобам (претензиям) и апелляциям. Руководство ОВВ рассматривает процедуру управления жалобами и апелляциями как один из ключевых процессов, обеспечивающих постоянное повышение качества работы ОВВ.

В целях эффективного осуществления процесса обработки жалоб и апелляций ОВВ обеспечивает:

- прозрачность и объективность процесса рассмотрения жалоб и апелляций путем представления детализированного описания процесса рассмотрения жалоб и апелляций;
- ответственность за принятие решений на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций;
- корневой анализ причин и фактов, связанных с апелляциями и жалобами, и принятие соответствующих корректирующих действий;
- представление заявителю исчерпывающей информации о процессе и результатах рассмотрения жалоб и апелляций;
- участие независимых экспертов в процессе рассмотрения апелляций и претензий;
- принятие решений по апелляциям, исключая любые дискриминационные действия против апелланта;
- конфиденциальность в отношении заявителя и содержания жалобы или апелляции.

Описание процесса рассмотрению жалоб и апелляций

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает следующие этапы:

- регистрация заявления;
- рассмотрение заявления (анализ корневых причин);
- разработка корректирующих действий;
- контроль результативности корректирующих действий.

Информирование заявителя осуществляется на каждом этапе рассмотрения жалоб и апелляций путем предоставления объективной исчерпывающей информации по запросу.

Функции по координации процесса рассмотрения жалоб и апелляций осуществляет заместитель руководителя ОВВ – технический менеджер.

Записи по результатам анализа жалоб и апелляций поддерживаются в электронном виде и представляются для анализа со стороны руководства.