

Контрольний екземпляр

МЯ-8.2.3-02 Критичне аналізування рекламацій та зауважень замовника

Зміст:

- 1 Мета та сфера застосування
- 2 Терміни та визначення понять
- 3 Відповідальність
- 4 Опис методики
 - 4.1 Загальні положення
 - 4.2 Приймання рекламацій, зауважень, скарг
 - 4.3 Розгляд рекламацій, зауважень, скарг
 - 4.4 Розробка заходів, коригувальних та запобіжних дій
 - 4.5 Підготовка відповіді замовнику
- 5 Посилання

Додаток А. Лист обліку

1 Мета та сфера застосування

Ця методика якості описує порядок проходження рекламацій, зауважень, скарг та апеляцій від замовників і порядок їхнього розгляду з боку ЕТЦ. Розгляд підлягають всі рекламиції, зауваження, скарги, та апеляції пред'явлені як у письмовій, так і в усній формі. Відповідь на рекламицію, зауваження, скаргу та апеляцію надається в тій самій формі, в якій вона надійшла до ЕТЦ.

Вимоги методики поширюються на всіх працівників ЕТЦ.

2 Терміни та визначення понять

ЕТЦ - ДП «Чернігівський ЕТЦ»;

НЯ - Настанова щодо якості;

МЯ - Методика якості;

ПК – Представник керівництва в системі управління якості;

РІ - Робоча інструкція;

ЕВ - Експертний висновок;

НД - Нормативні документи;

ВОСУЯ – відповідальна особа за функціонування системи управління якістю *ЕТЦ*;

ПЗПК - програмне забезпечення персонального комп’ютера, до складу якого входять всі програмні комплекси автоматизованого ведення інформації, встановлені на персональних комп’ютерах *ЕТЦ*.

3 Відповідальність

ПК відповідає за:

- своєчасний розгляд рекламацій, зауважень, скарг та апеляцій (далі також – «звернення») та надання відповідей по ним;
- поточне звітування скаржнику (апелянту) про стан та результати розгляду відповідного звернення (на додаткові запити скаржника/апелянта);
- збирання й перевіряння під час опрацювання рекламацій, зауважень, скарг та апеляцій повної, а не вибіркової інформації щодо предмету відповідного звернення;
- недопущення дискримінаційних дій, рішень та будь-якого упередженого ставлення під час опрацювання в *ЕТЦ* звернень;
- направлення (при необхідності) представника *ЕТЦ* до замовника для вирішення питання по рекламації, зауваженню, скарзі чи апеляції;
- визначення причин реклами, зауваження, скарги чи апеляції та повідомлення про виявлені причини *ВОСУЯ*;
- контроль виконання коригувальних дій і запобіжних заходів по усуненню невідповідностей.

ВОСУЯ відповідає за:

- окремий облік рекламацій, зауважень, скарг та апеляцій від споживачів;
- аналіз причин реклами, зауваження, скарги чи апеляції;
- розробку заходів, коригувальних і запобіжних дій по виявленим невідповідностям;

Секретар керівника відповідає за:

- реєстрацію скарг в *Журналі реєстрації вхідної кореспонденції (Ж-7.5.2-01-1)*;
- направлення відповіді скаржнику (апелянту) та наявність підтвердження направленої відповіді в установленах порядку.

4 Опис методики

4.1 Загальні положення

Загальні положення по розгляду претензій, скарг, реклами та апеляцій викладені в *НЯ Розділ 8 Виробництво*.

Будь-яка скарга, зауваження, reklamaція або апеляція, що надійшла від замовника, розглядається як потенційна невідповідність. З результатами опрацювання комісією відповідного звернення, на підставі висновків комісії, приймається окреме рішення щодо необхідності проведення коригувальних дій та/або запобіжних заходів. Відповідальною особою за прийняття таких рішень є *ВОСУЯ*.

Процес опрацювання в *ЕТЦ* претензій реклами, скарг та апеляцій доступний для всіх зацікавлених сторін (на їхній запит). *ЕТЦ* додатково сприяє доведенню відповідної процедури (МЯ-8.2.3-02 *Критичне аналізування реклами та зауважень замовника*) до відома

замовників (клієнтів) та інших зацікавлених осіб шляхом розміщення на власному веб-сайті та/або на інформаційному стенді підприємства.

4.2 Прийом рекламицій, зауважень, скарг та апеляцій

Всі рекламиції, зауваження, скарги та апеляції на якість наданих послуг від споживачів, що надійшли факсом, телеграммою, листом або шляхом безпосереднього вручення секретарю керівника, реєструються як вхідна інформація в «Журналі реєстрації вхідної кореспонденції» (Ж-7.5.2-01-1), розглядаються керівником ЕТЦ і передаються ПК для розгляду.

Особі, яка надала (направила) відповідну рекламицію, зауваження, скаргу та апеляцію, за можливості надається підтвердження отримання ЕТЦ відповідного звернення у встановленому порядку, зокрема шляхом проставлення відмітки про отримання на екземплярі заявитика, підпису на повідомленні про отримання звернення поштою (кур'єром) або, за побажанням заявитика, іншим чином.

Копія звернення передається юрисконсульту підприємства для опрацювання у встановленому законодавством порядку.

4.3 Розгляд рекламицій, зауважень, скарг та апеляцій

ПК після одержання рекламицій, зауважень, скарг та апеляцій протягом доби, в обов'язковому порядку, збирає комісію з розгляду рекламицій, зауважень, скарг чи апеляцій для прийняття рішень.

До складу комісії для розгляду рекламиції входять:

- ПК;
- ВОСУЯ;
- начальник відділу;
- при необхідності залучаються представники інших підрозділів.

Комісія опрацьовує отриману рекламицію, зауваження, скаргу чи апеляцію і під час опрацювання здійснює збирання, перевірку і використання повної, а не вибіркової інформації щодо предмету відповідного звернення. Комісія не допускає будь-яких дискримінаційних дій чи рішень, а також будь-якого упередженого ставлення під час опрацювання звернення. Комісія упевнююється, чи стосується звернення діяльності підприємства, за яку воно несе відповідальність, встановлює відповідального виконавця по предмету звернення, заслуховує пояснення відповідального виконавця і ухвалює рішення щодо подальших дій по:

- уточненню даних по рекламиції, зауваженню, скаргі чи апеляції;
- аналізу невідповідностей (в разі виявлення) та визначеню причин невідповідностей;
- розробці заходів щодо усунення невідповідностей з метою попередження їх повторення;
- підготовці відповіді замовнику на рекламицію, зауваження, скаргу та апеляцію з переліком проведених заходів (при необхідності).

Під час розгляду звернення комісією заслуховується та враховується думка юрисконсульта ЕТЦ.

За результатами розгляду звернення комісія готує висновок та доводить його до відома директора ЕТЦ. Висновки комісії оформляються в усній або довільній письмовій формі. Розгляд, рішення та запобіжні заходи по рекламиціям, зауваження, скаргам та апеляціям не повинні спричинити будь-які дискримінаційні дії.

Якщо замовник у зверненні викликає представника ЕТЦ, то директор ЕТЦ за своїм внутрішнім переконанням (враховуючи знання, компетентність, робочі та ділові якості кандидатів) обирає представника, який уповноважується належним чином та направляється для

переговорів, розгляду та/або вирішення рекламиції, зауваження, скарги та апеляції. Замовнику повідомляється (усно, телефоном чи іншими засобами комунікації, з фіксацією факту повідомлення) про дату виїзду представника протягом 3-х робочих днів з моменту реєстрації рекламиції, зауваження, скарги, апеляції (не враховуючи вихідні і святкові дні).

Повноваження представника щодо переговорів, розгляду та/або вирішення рекламиції, зауваження, скарги чи апеляції, підписання документів та вирішення інших питань визначаються у довіреності або посвідчуються іншим чином, що виключає сумніви в наявності відповідних повноважень.

Якщо обсяг повноважень представника не дозволяє прийняти остаточне рішення щодо рекламиції, зауваження, скарги, апеляції, або якщо представник не призначався, остаточне рішення по зверненню приймається директором ЕТЦ.

Згідно Закону України «Про звернення громадян», документи зі зверненнями громадян розглядаються протягом одного місяця від дня їх одержання, а ті, які не вимагають додаткового вивчення, не пізніше 15 днів від дня одержання.

Якщо в місячний термін неможливо вирішити питання, викладені в документі, директор ЕТЦ або його заступник з виробництва встановлюють необхідний термін його розгляду, про що повідомляється особа, яка звернулася зі скаргою. При цьому, термін опрацювання документа не може перевищувати 45 днів.

При надходженні зауваження, скарги чи апеляції на якість в усній формі, в разі їх визначення згідно цієї МЯ (абз. 2 п. 4.1.) як невідповідності, така невідповідність реєструється ВОСУЯ в «Журналі обліку невідповідностей» (Ж-8.7-01-1). Подальші дії такі ж самі, що й з письмовими reklамаціями, зауваженнями, скаргами та апеляціями.

ЕТЦ надає особі, яка звернулася з рекламицією, зауваженням, скаргою або апеляцією, відповідь за результатами розгляду звернення у встановленому законодавством порядку (враховуючи встановлені строки і форму відповіді). Надання відповіді є закінченням процесу розгляду скарги. Відповідь повинна бути об'єктивною та обґрутованою.

Поточне звітування скаржнику (апелянту) про стан та результати розгляду відповідного звернення здійснюється на додаткові запити скаржника/апелянта у формі (усній або письмовій), обраній скаржником (апелянтом). В разі письмового запиту щодо стану розгляду звернення, відповідь на такий запит надається виключно в письмовій формі.

ЕТЦ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу опрацювання рекламиції, зауважень, скарг та апеляцій. Структурні підрозділи, орган з інспектування ЕТЦ, посадові (службові) особи та працівники ЕТЦ, які приймають участь в розгляді звернення, несуть відповідальність за всі прийняті в рамках своєї компетенції рішення та дії, що стосуються розгляду конкретного звернення.

4.4 Розробка коригувальних дій та запобіжних заходів

На підставі рішень комісії, керівники підрозділів аналізують причини невідповідностей, і розробляють коригувальні дії та/або запобіжні дії із вказівкою строків виконання та відповідальних виконавців (див. МЯ-10.2-01 Коригувальні дії та МЯ-6.1-01 Контроль ризиків).

Виконавець протягом 3-х робочих днів усуває виявлені недоліки в послугах (надає послугу заново), з урахуванням висновків комісії. Оплата за повторно надану послугу в такому випадку не стягується..

Розроблені в установленому порядку запобіжні заходи передаються ПК для контролю їхнього виконання.

Результати виконання заходів реєструються ВОСУЯ.

Документи по рекламиціях, зауваженнях, скаргах та апеляціях зберігаються ВОСУЯ не менш трьох років.

4.5 Підготовка відповіді замовнику

На підставі рішення комісії з розгляду reklамацій, зауважень, скарг та апеляцій начальник відповідного підрозділу готує проект відповіді і передає його директору ЕТЦ для розгляду і затвердження. Після затвердження остаточного варіанту відповіді секретар керівника надсилає його замовнику. Копія відповіді передається для реєстрації ВОСУЯ в «Журналі обліку невідповідностей» (Ж-8.7-01-1).

При надходженні reklамацій, зауваження, скарг та апеляцій на якість в усній формі, reklамацій, зауваження, скарг та апеляцій реєструються в «Журналі обліку невідповідностей» (Ж-8.7-01-1). Подальші дії ті ж, що й з письмовими reklамаціями, зауваженнями, скаргами та апеляціями.

Якщо зміст reklамації, зауваження, скарг та апеляції не носить конкретних даних про невідповідності, тоді робиться запит у замовника про більше конкретні відомості.

Рішення яке буде надане скаржнику чи апелянту повинна приймати або переглядати й ухвалювати особа, яка не брала участь у діяльності, яка розглядалась.

5 Посилання

Закон України „Про звернення громадян”;

НЯ Розділ 8 Виробництво;

МЯ-6.1-01 Контроль ризиків;

МЯ-10.2-01 Коригувальні дії;

Ж-7.5.2-01-1 Журнал реєстрації вхідної кореспонденції;

Ж-8.7-01-1 Журнал обліку невідповідностей.