

ООО «Институт промышленной безопасности»	<i>Система менеджмента качества</i>	Выпуск № 1 ПП 7.1-03-22	Стр. 1/10
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Дата введения 31.08.2022	Изм. № Дата

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Институт промышленной безопасности»



С. Н. Грудин

31 » августа 2022 г.

ПП 7.1-03-22

Положение **о комиссии по жалобам и апелляциям**

*Размножение и использование сторонними организациями
только с разрешения генерального директора
ООО «Институт промышленной безопасности»
г. Самара 2022*

ООО «Институт промышленной безопасности»	<i>Система менеджмента качества</i>	Выпуск № 1 ПП 7.1-03-22	Стр. 2/10
	<i>Положение о комиссии по жалобам и апелляциям</i>	Дата введения 31.08.2022	Изм. № Дата

	Содержание	Стр
1	Общие положения.....	3
2	Функции Комиссии.....	3
3	Формирование Комиссии.....	3
4	Организация работы Комиссии	3
5	Организация работы по рассмотрению жалоб.....	5
6	Ответственность Комиссии	6
	Приложение А Форма протокола заседания комиссии по жалобам и апелляциям	7
	Приложение Б Форма решения комиссии по жалобам и апелляциям.....	8
	Приложение В Форма журнала регистрации жалоб и апелляций потребителя	9
	Приложение Г Форма обязательства о неразглашении конфиденциальной информации ...	10

ООО «Институт промышленной безопасности»	<i>Система менеджмента качества</i>	Выпуск № 1 ПП 7.1-03-22	Стр. 3/10
	<i>Положение о комиссии по жалобам и апелляциям</i>	Дата введения 31.08.2022	Изм. № Дата

1 Общие положения

1.1 Положение о Комиссии по жалобам и апелляциям (далее – Комиссия) ООО «Институт промышленной безопасности» устанавливает порядок ее формирования и организации работы.

1.2 Комиссия в своей деятельности руководствуется:

действующим законодательством и нормативно-правовыми актами, регламентирующими направления деятельности ООО «Институт промышленной безопасности» в области промышленной безопасности, неразрушающего контроля, разрушающего и других видов испытаний;

настоящим Положением.

1.3 Комиссия не ведет финансовую деятельность и руководствуется принципами:

объективности;

компетентности;

независимости;

добровольности.

1.4 В своей деятельности Комиссия взаимодействует со всеми сторонами конфликта интересов.

2 Функции Комиссии

Комиссия, действующая на постоянной основе, занимается рассмотрением жалоб и апелляций, поступающих от заказчиков в процессе получения услуг.

Комиссия принимает решение, об обоснованности жалобы или апелляции, исходя из требований законодательных актов в области образования, национальных и международных стандартов в области аттестации (сертификации) персонала, а также обеспечивает учет и хранение всех записей (окончательных решений и принятых последующих действиях), касающихся рассмотренных жалоб или апелляций, поступивших в Комиссию.

3 Формирование Комиссии

3.1 Состав Комиссии формируется приказом генерального директора ООО «Институт промышленной безопасности». Не реже одного раза в три года состав Комиссии пересматривается и переутверждается.

3.2 Комиссия формируется из представителей высшего руководства и из числа компетентных работников ООО «Институт промышленной безопасности».

3.3 Численность Комиссии составляет не менее пяти человек.

3.4 Руководство деятельностью Комиссии осуществляет председатель.

3.5 Члены Комиссии подписывают обязательство о соблюдении конфиденциальности (Приложении Г).

4 Организация работы Комиссии

4.1 Организационную работу Комиссии, ведение делопроизводства и оформление принятых решений обеспечивает секретарь Комиссии.

ООО «Институт промышленной безопасности»	Система менеджмента качества	Выпуск № 1 ПП 7.1-03-22	Стр. 4/10
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Дата введения 31.08.2022	Изм. № Дата

4.2 Процесс рассмотрения жалоб, апелляций удовлетворяет требованиям конфиденциальности, что относится и к предъявителю, и к предмету жалобы, апелляции.

4.3 Общество гарантирует исключение дискриминационного отношения к лицу, подавшему жалобу, апелляцию.

4.4 Комиссия принимает решения на заседаниях, которые созываются председателем Комиссии, в течение 10 рабочих дней после поступления жалобы или апелляций. В случае необходимости запрашивания дополнительных материалов председатель Комиссии может перенести дату начала работы комиссии на срок до 30 рабочих дней.

4.5 В процессе принятия решения по жалобе, апелляции:

- рассматривается суть жалобы, апелляции;
- оценивается соблюдение процедур аттестации/сертификации, правомерность действий исполнителей, правильность оформления документов;
- изучается информация об условиях проведения процедур аттестации/сертификации, необходимых для получения достоверных результатов;
- рассматривается документация, регламентирующая требования к процедурам аттестации/сертификации;
- оцениваются регистрационные данные;
- при необходимости заслушиваются представитель заказчика и непосредственный исполнитель;
- проводится тщательный анализ материалов по жалобе, апелляции;
- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу, апелляцию, проводится анализ выявленных несоответствий;
- намечаются мероприятия по устранению причин, вызвавших жалобу, апелляцию;
- разрабатываются корректирующие действия и предупреждающие мероприятия (при необходимости);
- принимается решение по претензии, жалобе устанавливается срок исполнения.

4.6 Повестка дня и документы, необходимые для принятия решения по жалобе или апелляции, подготавливаются секретарем Комиссии и должны быть получены всеми членами Комиссии не позднее трех дней до начала заседания.

4.7 Заседание Комиссии является правомочным, если на нем присутствует не менее трех членов комиссии.

4.8 На заседание Комиссии могут приглашаться члены экзаменационных, аттестационных и сертификационных комиссий, технические специалисты, а в случае необходимости – представители заинтересованных сторон.

4.9 Секретарь Комиссии регистрирует всех присутствующих на заседании Комиссии, в том числе приглашенных лиц, и ведет протокольную запись заседания.

4.10 Комиссия принимает решение по жалобе или апелляции простым большинством голосов присутствующих. При равенстве голосов вопрос решается в зависимости от голосования председателя Комиссии.

4.11 По итогам каждого заседания секретарь Комиссии составляет протокол заседания (**Приложение А**), включающий в себя дату проведения, список присутствующих, повестку дня заседания, обсуждение жалобы или апелляции, а также рекомендуемое решение вопроса жалобы или апелляции. Протокол и решение (**Приложение Б**) подписывается председателем и секретарем Комиссии и направляется генеральному директору ООО «Институт промышленной безопасности» для рассмотрения и принятия окончательного решения по вопросу жалобы или апелляции.

4.12 Комплект документов по жалобе или апелляции, включающий оригиналы жалобы или апелляции, протокола заседания Комиссии, решения по жалобе или апелляции,

ООО «Институт промышленной безопасности»	Система менеджмента качества	Выпуск № 1 ПП 7.1-03-22	Стр. 5/10
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Дата введения 31.08.2022	Изм. № Дата

утвержденные генеральным директором, а также копии писем о результатах рассмотрения жалобы или апелляции, регистрируются секретарем Комиссии с присвоением номера (структура номера **ИПБ-КАп-пп**, **пп** – текущий номер) и направляется на хранение в Комиссию.

5 Организация работы по рассмотрению жалоб и апелляций

5.1 Жалобы или апелляции подаются на имя генерального директора в свободной письменной форме с обязательным указанием контактной информации - Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии). В случае если в жалобе, апелляции не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на апелляцию, жалобу не дается.

Потребитель, неудовлетворённый услугой, оказанной ОИ, имеет возможность предъявить жалобу лично.

5.2 Жалобы или апелляции, поступившие в ООО «Институт промышленной безопасности» (любым удобным способом: по почте, в виде электронного сообщения, посредством факсимильной связи, вручены лично), в течение одного рабочего дня регистрируются в «Журнале регистрации жалоб и апелляций потребителя» (**Приложение В – Форма 013**).

5.3 При получении апелляции, жалобы генеральный директор проводит ее первоначальную оценку, с целью определения:

- к какой деятельности она относится;
- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению апелляции, жалобы;
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с апелляцией, жалобой.
- После оценивания генеральный директор накладывает на апелляцию или жалобу резолюцию, которая должна содержать:
 - подлежит регистрации в отделе работы с заказчиком в журнале «Журнал учета рекламаций/претензий»;
 - перечень лиц, ответственных за расследование апелляции, жалобы (необходимо учитывать, что анализ и расследование апелляции (жалобы) должен проводиться лицами, не имевшими отношение к предмету жалобы);
 - сроки ее исполнения (ответа);
 - мероприятия по ее расследованию (при необходимости).

С резолюцией генерального директора апелляции, жалобы передаются в Комиссию.

5.4 Члены комиссии, а также персонал, включая тот, который выступает в роли руководства, не должны участвовать в принятии решения о каких-либо жалобах или апелляциях, если они были задействованы в процесс аттестации (сертификации) или в процесс обучения/подготовки данного заявителя или кандидата на протяжении последних двух лет, а также если они каким-то образом были ранее вовлечены в любые виды деятельности, которые и привели к данной жалобе или апелляции.

5.5 В случае признания жалобы или апелляции необоснованной, секретарь Комиссии в течение трех рабочих дней готовит ответ лицу, направившему жалобу или апелляцию, с уведомлением об отказе в рассмотрении жалобы или апелляции с обоснованием причин этого отказа.

5.6 В случае признания жалобы или апелляции обоснованной секретарь Комиссии в срок не позднее двух рабочих дней направляет ее в структурное подразделение, на деятельность которого поступила жалоба или апелляция, для рассмотрения и подготовки

ООО «Институт промышленной безопасности»	<i>Система менеджмента качества</i>	Выпуск № 1 ПП 7.1-03-22	Стр. 6/10
	<i>Положение о комиссии по жалобам и апелляциям</i>	Дата введения 31.08.2022	Изм. № Дата

информационных материалов по ней. На рассмотрение жалобы или апелляции руководителю структурного подразделения отводится не более пяти рабочих дней.

5.7 Все материалы, предоставленные структурным подразделением по вопросу жалобы или апелляции, вместе с жалобой или апелляцией, поступившей в ООО «Институт промышленной безопасности», рассматриваются на заседании Комиссии, в соответствии с требованиями, указанными в разделе 4 настоящего Положения.

5.8 О результатах рассмотрения жалобы или апелляции Комиссия информирует лицо, направившего жалобу/апелляцию в течение пяти рабочих дней. К письму прилагаются копии протокола заседания Комиссии и утвержденное генеральным директором решение по жалобе/апелляции. Ответ направляется заявителю таким же способом, каким было получено заявление, либо способом, указанным заявителем.

5.9 Структурное подразделение, на деятельность которого поступила жалоба или апелляция, в обязательном порядке предоставляет генеральному директору информацию о предпринятых действиях для реализации решения Комиссии.

5.10 Результативность предпринятых органом оценки соответствия действий для реализации решения Комиссии оценивается при проведении очередного внутреннего аудита (проверке).

6 Ответственность Комиссии

Члены Комиссии несут ответственность за деятельность по рассмотрению жалоб или апелляций в соответствии с международными и национальными стандартами, нормативными документами, регулирующих образовательную деятельность и деятельность в области оценки соответствия, и законодательством Российской Федерации.

Разработал:
Заместитель генерального директора
По аттестации и аккредитации



Д.А. Панин

ООО «Институт промышленной безопасности»	Система менеджмента качества	Выпуск № 1 ПП 7.1-03-22	Стр. 7/10
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Дата введения 31.08.2022	Изм. № Дата

Приложение А Форма протокола заседания комиссии по жалобам и апелляциям

Форма 021



**Общество с ограниченной ответственностью
«Институт промышленной безопасности»**

443068, г. Самара, ул. Ново-Садовая, 106, кор. 155, этаж 4, Тел/факс: (846) 379-08-05

ПРОТОКОЛ № 1-XXXX

Заседания комиссии по жалобам и апелляциям

Наименование мероприятия

от «___» _____ 20___ г.

Председатель: Фамилия И.О. - Должность
Секретарь: Фамилия И.О. - Должность
Присутствовали: Фамилия И.О. - Должность
 Фамилия И.О. - Должность
 Фамилия И.О. - Должность

Повестка дня

- Тема
Докладчик (должность, И.О. Фамилия)
- Тема
Докладчик (должность, И.О. Фамилия)
- и т.д.

1. Слушали:

И.О. Фамилия - Тема доклада
Краткое содержание доклада

Выступили:

Фамилия И.О. должность – содержание выступления

Постановили:

Утвердить решение по докладу
Процедура голосования:
За - _____, Против - _____, Воздержались - _____

2. Слушали:

И.О. Фамилия - Тема доклада
Краткое содержание доклада

Выступили:

Фамилия И.О. должность – содержание выступления

Постановили:

Утвердить решение по докладу
Процедура голосования:
За - _____, Против - _____, Воздержались - _____

и т.д.

Повестка дня исчерпана

Председатель

подпись

ФИО

Секретарь

подпись

ФИО

ООО «Институт промышленной безопасности»	Система менеджмента качества	Выпуск № 1 ПП 7.1-03-22	Стр. 8/10
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Дата введения 31.08.2022	Изм. № Дата

Приложение Б Форма решения комиссии по жалобам и апелляциям

Форма 061



**Общество с ограниченной ответственностью
«Институт промышленной безопасности»**

443068, г. Самара, ул. Ново-Садовая, 106, кор. 155, этаж 4, Тел/факс: (846) 379-08-05

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Институт промышленной безопасности»

О.Н. Грудин

«____» _____ 20__ г.

Решение комиссии по жалобам и апелляциям № _____

г. Самара

«____» _____ 20__ г.

Рассмотрев поступившую жалобу от _____
Ф.И.О. заявителя / организации

По вопросу _____
Содержание жалобы

От _____ 20__ г. регистрационный № _____

Решили: _____
Содержание решения

Председатель комиссии по жалобам и апелляциям

подпись

ФИО

Секретарь комиссии по жалобам и апелляциям

подпись

ФИО

ООО «Институт промышленной безопасности»	Система менеджмента качества	Выпуск № 1 ПП 7.1-03-22	Стр. 9/10
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Дата введения 31.08.2022	Изм. № Дата

Приложение В Форма журнала регистрации жалоб и апелляций потребителя

Форма 013

Журнал регистрации жалоб и апелляций потребителя

Ответственный _____

Начат _____

Окончен _____

Рег. № жалобы или апелляции	Дата получения жалобы или апелляции	От кого поступила жалоба или апелляция	Подразделение, которому предъявлена жалоба или апелляция	Существо жалобы или апелляции (кратко)	Номер Решения комиссии и краткие результаты итогов рассмотрения жалобы или апелляции

ООО «Институт промышленной безопасности»	Система менеджмента качества	Выпуск № 2 ПП 7.1-03-11	Стр. 10/10
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Дата введения	Изм. № 1 Дата

Приложение Г Форма обязательства о неразглашении конфиденциальной информации

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО О НЕРАЗГЛАШЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Составлено в г. Самара " ____ " _____ 20__ г.

Я, _____
ФИО, должность

в качестве работника **ООО «Институт промышленной безопасности**, именуемого в дальнейшем "Организация", в период трудовых отношений и в течение двух лет после их окончания обязуюсь:

не разглашать конфиденциальную информацию Организации, которая мне будут доверена или станет известна по работе, без письменного согласия руководства;

выполнять относящиеся ко мне требования приказов, инструкций и положений по обеспечению конфиденциальности информации Организации;

в случае попытки посторонних лиц получить от меня конфиденциальную информацию немедленно сообщить руководству Организации;

сохранять конфиденциальную информацию предприятий, организаций, с которыми у Организации имеются деловые отношения;

в случае моего увольнения все носители конфиденциальной информации Организации (рукописи, черновики, чертежи, магнитные ленты, диски, дискеты, распечатки на принтере, кино-, фотонегативы и позитивы, модели и материалы, изделия и т.п.), которые находились в моем распоряжении в связи с исполнением мною служебных обязанностей во время работы в Организации, передать руководителю Организации;

об утрате носителей конфиденциальной информации, удостоверений, ключей от помещений, хранилищ, сейфов, металлических шкафов, личных печатей и о других фактах, которые могут привести к разглашению конфиденциальной информации, а также о причинах и условиях возможной утечки сведений немедленно сообщить руководству Организации.

До моего сведения доведены с разъяснениями «Положение о конфиденциальной информации ООО «Институт промышленной безопасности».

Мне известно, что нарушение этих положений может повлечь уголовную ответственность по ст. 183 (Незаконные получение и разглашение сведений, составляющих коммерческую, налоговую или банковскую тайну) УК РФ, административную ответственность в размере, определяемом администрацией Организации.

Личная подпись _____