УТВЕРЖДАЮ :

Генеральный директор

ОАО «Саратовские обои»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Топоров А.С.

04.10.2019г**.**

**Процедура 15**

**Рассмотрение жалоб, полученных в отношении соответствия организации требованиям, применимым к сфере действия сертификата CoC организации ОАО «Саратовские обои» и площадок участников под управлением ОАО «Саратовские обои»**

* 1. У предприятий-участников системы цепочки поставок разработан механизм рассмотрения жалоб о выполнении требований, применимых к области действия их сертификата. Ответственным лицом по рассмотрению жалоб является Менеджер по сертификации.
	2. Все поступающие от заинтересованных сторон жалобы и предложения в адрес ОАО «Саратовские обои», при поступлению жалобы площадке участнику под управлением ОАО «Саратовские обои», все материалы и обращения пересылаются в центральный офис ОАО Саратовские обои в течении одного дня. Все данные, а также предпринятые меры регистрируются Менеджер по сертификации в «Журнал жалоб» и предложений (Приложение 1).
	3. Все жалобы могут быть направлены одним из следующих способов:

- на email – office@saroboi.ru

- по телефону тел. +7(8422) 610411, факс. +7(8422) 277720, +7 (8452) 29-32-90 отдел качества (вопросы сертификации)

- в письменной форме на следующий адрес компании ОАО «Саратовские обои» 410004 Саратовская область, г. Саратов, ул. Набережная, 22.

* 1. После регистрации жалобы в течение **двух недель** предприятием проводится оценка факта, изложенного в жалобе, признание её обоснованной (существенной) или необоснованной (несущественной) и дан ответ заявителю: жалоба либо рассмотрена, либо находятся в процессе рассмотрения.
	2. Если для проведения расследования по жалобе требуется времени больше **трёх месяцев**, то необходимо направить соответствующее уведомление заявителю жалобы и органу по сертификации, работающему с организацией.
	3. Предприятием предпринимаются соответствующие действия в ответ на жалобу и в отношении любых недостатков, обнаруженных в процессах, влияющих на выполнение требований сертификации.
	4. Предприятие использует все возможности, чтобы избежать конфликтов, предпринимает попытки договориться о разрешении жалобы (спора) путем переговоров и проведения консультаций.
	5. По результатам жалобы, а также по предпринятым действиям предприятие в трехдневный срок информирует заявителя и свой орган по сертификации.
	6. Предприятие обеспечивает хранение копий всей корреспонденции по жалобе и предпринимаемых корректирующих действиях. (срок хранения 5 лет)

Ответственность за Процедуру рассмотрения жалоб возложена на инженера по сертификации

Приложение 1

УТВЕРЖДАЮ :

Генеральный директор

ОАО «Саратовские обои»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Торопов А.С.

04.10.2019г**.**

**Журнал**

учета и рассмотрения жалоб, предложений и заявлений

Начат «03» октября 2019 г.

Окончен «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

| № п/п | Дата поступления | Фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес (телефон) | Краткое содержание жалобы (заявления, предложения) | Срок рассмотрения жалобы (заявления, предложения), исполнитель | Ход исполнения | Результатырассмотрения жалобы(заявления, предложения) | Дата рассмотрения | Дата отправки ответа заявителю, исх. № |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 **Лист ознакомления с процедурой Рассмотрение жалоб, полученных в отношении соответствия организации требованиям, применимым к сфере действия сертификата CoC организации ОАО «Саратовские обои» и площадок участников под управлением ОАО «Саратовские обои»**

**:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Ф.И.О.** | **Должность/Специальность** | **Роспись** | **Дата** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |
| 21 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |