

ПРОЦЕС ОТРИМАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГИ

1.Отримання та реєстрація скарг

1.1 Скарги можуть бути отримані у письмовій (офіційний лист поштою, факсом або електронною поштою) або усній формі (телефонний дзвінок, або заява з вуст в уста). Кожен співробітник при отриманні скарги інформує про це Директора - Керівника ОБВ, який розглядає скаргу та організує її подальшу обробку. В сенсі даної документованої процедури скаргами не є:

❑ повідомлення щодо невеликих помилок в рахунках-фактурах, листах тощо, якщо вони можуть бути негайно усунені відповідним персоналом.

❑ повідомлення співробітників ОБВ, що стосуються внутрішніх процесів або процедур. Такі скарги повинні бути спрямовані Директору - Керівнику ОБВ, а рішення має бути знайдено за допомогою внутрішніх засобів комунікації;

❑ скарги щодо особистої поведінки співробітників ОБВ, зроблені іншими співробітниками ОБВ або людьми за межами компанії, обробляються керівником ОБВ в рамках конфіденційної співбесіди.

1.2 Після отримання скарги відповідальна особа перевіряє відповідність отриманої скарги ознакам наведеним у процедурі. У разі відповідності, протягом 1 робочого дня, скаргу реєструють

1.3 Обробка скарги

1.3.1 Після реєстрації скарги відповідальна особа аналізує чи є дана скарга обґрунтованою, якщо ні записує відповідні причини та закриває скаргу, про що письмово інформує скаржника. Якщо скарга обґрунтована відповідальна особа аналізує чи має вона вплив на громадськість або правові наслідки, що мають відношення до страхування або до захисту інформації. Якщо є наявність відповідного впливу, відповідальна особа негайно інформує Керівника ОБВ. Якщо рішення щодо скарги не може бути прийнято негайно, за 3 робочі дні після отримання скарги, відповідальна особа інформує особу або організацію, що звернулася зі скаргою про хід розгляду та обробки скарги.

1.3.2 Відповідальна особа організує обробку скарги, та за необхідності залучає до процесу обробки скарги Керівника ОБВ та співробітників ОБВ.

1.3.3 Скарга обробляється на основі повного розуміння точки зору людини або організації, яка звернулася зі скаргою. Намір полягає в тому, щоб запропонувати і здійснити коригувальні дії, які підходять для розглянутого випадку.

1.3.4 Скарга оброблюється якомога швидше. Період очікування виконання подальших дій, наприклад очікування на відповідь клієнта, не повинен перевищувати 3 місяці.

1.3.5 Скарга вважається закритою, якщо клієнт позитивно реагує на процедуру, запропоновану для вирішення скарги або в разі повної відсутності реакції, яку слід було очікувати від клієнта протягом 3 місяців.

1.3.6 Якщо необхідно, скарги повинні бути прийняті знову і обробка повинна бути продовжена, в разі повторного звернення клієнта до ОБВ.

1.3.7 Якщо відповідальна особа не може досягти угоди з клієнтом, він звертається до Керівника ОБВ, який збирає незалежну Комісію, яка виступає в якості арбітражного органу.

1.3.8 До складу Комісії (принаймні 3 особи) залучають осіб, які не мають відношення до скарги.

1.3.9 Комісія ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі.

1.3.10 Комісія за результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готує:

☐ проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі за формою «Рішення Комісії з розгляду скарг та апеляцій ООВ»;

☐ проект плану коригувальних дій (у разі необхідності) згідно процедури П-11.4-2024 «Коригувальні дії».

1.3.11 Проект відповіді зі всіма наявними документами надаються Керівнику ОВВ для прийняття остаточного рішення.

1.3.12 Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по скарзі заявнику надсилається письмова відповідь.

1.4 Тимчасове архівування, анонімна оцінка, видалення скарг

1.4.1 Тимчасова документація зі скарг зберігається у відповідальній особі в умовах обмеженого доступу персоналу ОВВ та зовнішніх осіб.

1.4.2 Наприкінці календарного року відповідальна особа здійснює аналіз скарг та їх причин. Цей аналіз є основою для звіту перед вищим керівництвом щодо функціонування системи менеджменту ОВВ з метою визначення та усунення слабких місць у системі менеджменту.

1.4.3 Цей аналіз проводиться Директором анонімно. За потреби такий аналіз може проводитись частіше.

1.4.4 Відповідно до правил акредитації впродовж проведення оцінки відповідності органом акредитації ОВВ надає доступ органу акредитації до перегляду скарг, які відбулися з часу попередньої оцінки.

1.4.5 Тимчасова документація зі скарг, яка надійшла протягом року, зберігається у відповідальній особі впродовж 18 місяців після закінчення поточного року, у якому надійшла скарга.

1.4.6 Після закінчення визначеного терміну застарілі документи передаються в архів, термін зберігання документації 10 років.