

Регистрация апелляций и жалоб

Цель управления жалобами и апелляциями:

- защита Компании «Элесар», ее заказчиков и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или ненадлежащего поведения;
- обеспечение доверия к деятельности и ее подразделений (ИЛ);
- повышение удовлетворенности потребителей услуг Организации и ее подразделений;
- повышение конкурентоспособности и ее подразделений.

Компания «Элесар» обеспечивает открытый доступ всем заинтересованным сторонам к процессу управления жалобами и апелляциями. Жалоба/апелляция, предъявляемая в компанию или ее подразделение ИЛ/ОПСР должна быть письменно оформлена и содержать обоснование причин возражений предъявителя в отношении решения/деятельности структурного подразделения или описание сути спорного вопроса.

По возможности, к предъявляемой жалобе/апелляции должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в жалобе/апелляции.

5.3 Регистрация жалобы/апелляции осуществляется секретарем Комитета по жалобам и апелляциям в день ее поступления. Зарегистрированная жалоба/апелляция передаются на рассмотрение руководителю Организации.

Регистрация апелляций и жалоб

№ и дата	Предъявитель жалобы/ апелляции (наименование организации / Ф.И.О. физ.лица)	Информация о предъявителе (адрес, телефон, e-mail)	Краткое содержание жалобы/ апелляции