

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 1 из 12
---	--------------------------	--------------

**Общество с ограниченной ответственностью
«КАЧЕСТВО»
(ООО «КАЧЕСТВО»)**

Место нахождения: 111141, Россия, город Москва, улица Плеханова, дом 7,
помещение I, офис 16, 17

Телефон: +7 9153835039. Адрес электронной почты: osp.kachestvo@mail.ru.

Сайт: <http://qsertification.ru>

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ООО «КАЧЕСТВО»

№ 90 от «11» января 2021 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«Порядок рассмотрения жалоб»

г. Москва

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 2 из 12
---	--------------------------	--------------

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. **РАЗРАБОТАНО** органом по сертификации ООО «КАЧЕСТВО»
2. **УТВЕРЖДЕНО** приказом генеральным директором ООО «КАЧЕСТВО» № 90 от «11» января 2021 г
3. **ВВЕДЕНО** в действие с даты утверждения
4. **ВВЕДЕНО** взамен СМК ОСП-02.ДП.11/03-2020 «Порядок рассмотрения жалоб»
5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** за своевременную актуализацию Документированной процедуры «Порядок рассмотрения жалоб» возлагается на менеджера по качеству.

Настоящая Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб» не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована или распространена без разрешения генерального директора ООО «КАЧЕСТВО».

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 3 из 12
---	--------------------------	--------------

Содержание

1. Назначение и область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и сокращения.....	4
4. Общие положения	5
5. Процесс рассмотрения жалоб	5
6. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб	6
7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб.....	6
8. Правила и сроки оформления решения по жалобе	7
9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб	7
10. Ответственность	8
Приложение 1 Форма Жалобы.....	9
Приложение 2 Форма журнала регистрации жалоб и апелляций	10
Приложение 3 Форма решения по жалобе.....	11

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 4 из 12
---	--------------------------	--------------

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая Документированная процедура СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021 «Порядок рассмотрения жалоб» (далее-процедура) разработана в соответствии п. 7.13 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг» и устанавливает порядок регистрации, оформления, рассмотрения жалоб на решения, принятые Органом по сертификации продукции общества с ограниченной ответственностью «КАЧЕСТВО» (ОСП ООО «КАЧЕСТВО» (далее – орган по сертификации продукции), включающая, в том числе порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб, права и обязанности при рассмотрении жалоб в ОСП ООО «КАЧЕСТВО».

1.2 Процедура обязательна для применения работниками, участвующими в рассмотрении жалоб.

2. Нормативные ссылки

2.1 В настоящей документированной процедуре использованы нормативные ссылки на следующие нормативные документы:

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

3 Термины и сокращения

3.1. В процедуре используются следующие термины с соответствующими определениями:

жалоба: Выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

[ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»]

орган по оценке соответствия: Орган, оказывающий услуги по оценке соответствия.

[ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»]

предъявитель: Организация (лицо), подающая жалобу.

3.2. В настоящей процедуре используются следующие сокращения:

СМК – система менеджмента качества.

ОСП – Орган по сертификации продукции.

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 5 из 12
---	--------------------------	--------------

4 Общие положения

4.1 Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «КАЧЕСТВО». Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте ООО «КАЧЕСТВО».

4.2 Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, права которой, по ее мнению, нарушены.

4.3 Заявитель вправе подать жалобу в ООО «КАЧЕСТВО» по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОСП ООО «КАЧЕСТВО», с просьбой о пересмотре решения, принятого ОСП ООО «КАЧЕСТВО» в отношении данного объекта.

4.4 При рассмотрении жалоб ОСП ООО «КАЧЕСТВО» руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия продукции, документами СМК ОСП ООО «КАЧЕСТВО».

4.5 При рассмотрении жалобы между ОСП ООО «КАЧЕСТВО» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

4.6 В рассмотрении жалобы участвуют компетентные работники ООО «КАЧЕСТВО», имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

4.7 Результатом работы рассмотрения жалобы в ОСП ООО «КАЧЕСТВО» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

4.8. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обратиться в вышестоящие инстанции.

5 Процесс рассмотрения жалоб

Процедура рассмотрения жалоб предусматривает следующие этапы:

- прием и регистрация поступившей жалобы;
- уведомление предъявителя о регистрации жалобы;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц;
- рассмотрение жалобы по существу, при необходимости запрос дополнительной информации;
- разработку мер по предотвращению поступления повторных жалоб;

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 6 из 12
---	--------------------------	--------------

- принятие объективного решения;
- анализ результатов работы по жалобе;
- своевременное информирование предъявителя о принятом решении.

6 Правила оформления, приёма и регистрации жалоб

6.1 В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ОСП ООО «КАЧЕСТВО», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой на имя генерального директора ООО «КАЧЕСТВО».

6.2 Жалоба должна быть оформлена по правилам оформления в установленном порядке согласно Приложению 1 настоящей процедуры. В жалобе должны быть указаны причины разногласий, дано обоснование несогласия с решением ООО «КАЧЕСТВО», указаны документы и т.д.

6.3. Жалоба подаётся по почте, на электронный адрес ООО «КАЧЕСТВО», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «КАЧЕСТВО», с которым заявитель не согласен.

6.4 Регистрацию жалобы в электронном «Журнале входящей корреспонденции» осуществляет работник, ответственный за делопроизводство и архив, день поступления в ООО «КАЧЕСТВО», с присвоением жалобе регистрационного входящего номера и передаёт её руководителю органа, который, в свою очередь может поставить в известность генерального директора ООО «КАЧЕСТВО»

7 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

7.1. Руководитель ОСП ООО «КАЧЕСТВО» рассматривает поступившую жалобу и принимает решение о составе лиц, привлечение которых является необходимым для принятия решения по жалобе и разработке действий, направленных на ее удовлетворение и предотвращение повторного появления.

В обязательном порядке к работам по управлению жалобами привлекается менеджер по качеству для установления контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия с предъявителем.

7.2 Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается приказ генерального директора ООО «КАЧЕСТВО», устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи.

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 7 из 12
---	--------------------------	--------------

7.3 При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы. ООО «КАЧЕСТВО» может потребовать от предъявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации.

7.4 В случае, не требующем привлечения сторонних организаций, запроса дополнительной информации от предъявителя жалобы, заинтересованных сторон и лиц-участников предмета жалобы, срок рассмотрения и принятия решения составляет 20 рабочих дней. При увеличении сроков рассмотрения жалобы и принятия решения предъявителю направляется письмо-извещение, содержащее обоснование задержки и вновь установленные сроки.

8 Правила и сроки оформления решения по жалобе

8.1 Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству в двух экземплярах в течение 5 рабочих дней, после принятия решения, согласно правилам оформления по форме, установленной настоящей процедурой (приложение 3) и подписывается генеральным директором ООО «КАЧЕСТВО».

8.2 Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

8.3 При несогласии с принятым решением, предъявитель жалобы имеет право обжаловать его, обратившись в вышестоящие инстанции.

8.4 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

9 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

9.1 Принятое в отношении рассмотренной жалобы решение, оформленное в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры, высылается менеджером по качеству в адрес предъявителя в письменном виде после его оформления с использованием средств связи.

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 8 из 12
---	--------------------------	--------------

9.2 Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой в ОСП находятся у менеджера по качеству и, согласно пункту 10.4 настоящей процедуры, с последующей передачей в архив.

9.3 Если на решение по жалобе в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступили возражения от предъявителя, оно считается принятым.

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ООО «КАЧЕСТВО».

10 Ответственность

10.1 Работники ООО «КАЧЕСТВО» несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
- хранение документов и материалов.

10.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям работников.

10.3 Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб фиксируются в электронном журнале регистрации несоответствий, претензий и жалоб менеджером по качеству.

10.4 Решения и выводы должны быть рассмотрены и учтены руководителем ОСП ООО «КАЧЕСТВО». Выявленные несоответствия в работе должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ООО «КАЧЕСТВО».

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 9 из 12
---	--------------------------	--------------

Приложение 1
Форма Жалобы

Жалоба

Генеральному директору
ООО «КАЧЕСТВО»
Ф.И.О.

1 Сведения о предъявляющем жалобу:

Ф.И.О. _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Телефон/факс _____

Электронная почта _____

Ф.И.О. и полномочия лица, действующего от имени предъявляющего жалобу (если применимо) _____

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) _____

2 Объект жалобы

- деятельность ОСП

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть жалобы

Дата возникновения _____

Описание разногласия _____

4 Дата, подпись

Дата _____

Подпись _____

5 Приложения

Перечень прилагаемых документов _____

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 10 из 12
---	--------------------------	---------------

Приложение 2
Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ АПЕЛЛЯЦИЙ (РЕКЛАМАЦИЙ) И ПРИНЯТЫХ ПО НИМ РЕШЕНИЙ

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание апелляции	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения апеллянта
1	2	3	4	5	6

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ НЕСООТВЕТСТВИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ЖАЛОБ

№ п/п	Объект (Заявитель)	Описание выявленного несоответствия	Дата и форма претензии (жалобы)	Причина несоответствия	Принятое решение с указанием КД, ПД	Срок устранения, ответственный	Результаты. Оценка
1	2	3	4	5	6	7	8

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/04-2021	стр. 11 из 12
---	--------------------------	---------------

Приложение 3
Форма решения по жалобе

**Решение по жалобе
ООО «КАЧЕСТВО»**

рассмотрела жалобу № _____ от «___» _____ 201__ г.
по вопросу _____
представленную _____
наименование организации, подавшей жалобу

и приняла решение: _____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) _____

Генеральный директор
ООО «КАЧЕСТВО»

_____ инициалы, фамилия

_____ подпись

Менеджер по качеству

_____ инициалы, фамилия

_____ подпись