

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/01-2017	стр. 1 из 12
---	--------------------------	--------------

**Общество с ограниченной ответственностью "ПРИОРИТЕТ"
(ООО "ПРИОРИТЕТ")**

121086, г. Москва, улица Баркляя, дом 6, строение 5, комната 22
Телефон/факс: +7(495) 120-06-91
Сайт: www.prioritet-c.ru

УТВЕРЖДЕНА
Приказом ООО "ПРИОРИТЕТ"
от «02» марта 2017 г. № __27__.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«Порядок рассмотрения жалоб»

г. Москва

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/01-2017	стр. 2 из 12
---	--------------------------	--------------

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. **РАЗРАБОТАНА** Органом по сертификации продукции ООО «ПРИОРИТЕТ»
2. **УТВЕРЖДЕНА** генеральным директором ООО «ПРИОРИТЕТ»
3. **ВВЕДЕНА** в действие приказом ООО «ПРИОРИТЕТ» от «02» марта 2017 г. № __27__.
4. **ВВЕДЕНА** впервые
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 «ПРИОРИТЕТ».

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/01-2017	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	8
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.11/01-2017	стр. 4 из 12
---	--------------------------	--------------

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая Документированная процедура СМК ОСП-02.ДП.11/01-2017 (далее-процедура), разработана в соответствии с требованиями приказа Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 326 п. 14.8. а), 14.11. и) и устанавливает порядок регистрации, оформления, рассмотрения жалоб на решения принятые Органом по сертификации продукции общества с ограниченной ответственностью «ПРИОРИТЕТ» (ОСП ООО «ПРИОРИТЕТ» (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 «ПРИОРИТЕТ».

1.2 Процедура обязательна для применения работников, участвующих в рассмотрении жалоб.

2 Нормативные ссылки

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

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- Приказ Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 326 «Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации».

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.

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/01-2017	стр. 5 из 12
---	--------------------------	--------------

3.2. В настоящей процедуре используются следующие сокращения:

СМК – система менеджмента качества.

ОСП – Орган по сертификации продукции.

4 Общие положения

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

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

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

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

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

4.6. При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ООО «ПРИОРИТЕТ», имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

4.7. Результатом работы рассмотрения жалобы в ОСП ООО «ПРИОРИТЕТ» 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;

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/01-2017	стр. 6 из 12
---	--------------------------	--------------

- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц;
- рассмотрение жалобы по существу, при необходимости запрос дополнительной информации;
- разработку мер по предотвращению поступления повторных жалоб;
- принятие объективного решения;
- анализ результатов работы по жалобе;
- своевременное информирование заявителя о принятом решении.

6 Правила оформления, приёма и регистрации жалоб

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

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

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

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

6.5. Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

7.1. Руководитель ОСП ООО «ПРИОРИТЕТ» 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 предьявителем.

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

7.3 При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы. ООО «ПРИОРИТЕТ» может потребовать от предьявителя 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 предьявителя 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 предьявителю 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 «ПРИОРИТЕТ».

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, предьявитель жалобы имеет право обжаловать его, обратившись в вышестоящие инстанции.

8.4 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/01-2017	стр. 8 из 12
---	--------------------------	--------------

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, высылает менеджер по качеству, на адрес предъявителя в письменном виде, после его оформления, с использованием средств связи.

9.2 Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой в ОСП у менеджера по качеству, согласно п.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 поступило 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 «ПРИОРИТЕТ».

10. Ответственность

10.1 Сотрудники ООО «ПРИОРИТЕТ» 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 сотрудников.

10.3 Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются в Журнале регистрации жалоб и апелляций, менеджером по качеству.

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

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/01-2017	стр. 9 из 12
---	--------------------------	--------------

Приложение 1
Форма Жалобы

Жалоба

Генеральному директору
ООО «ПРИОРИТЕТ»
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.11/01-2017	стр. 10 из 12
---	--------------------------	---------------

Приложение 2
Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

Журнал регистрации жалоб

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей жалобу. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание жалобы	Решение дата, №, краткое содержание
1	2	3	4	5

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/01-2017	стр. 11 из 12
---	--------------------------	---------------

Приложение 3
Форма решения по жалобе

**Решение по жалобе
ООО «ПРИОРИТЕТ»**

рассмотрела жалобу № _____ от « ____ » _____ 201__ г.

по вопросу _____

представленную _____
наименование организации, подавшей жалобу

и приняла решение: _____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) _____

Генеральный директор
ООО «ПРИОРИТЕТ»

инициалы, фамилия

подпись

Менеджер по качеству

инициалы, фамилия

подпись

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ОСП-02.ДП.11/01-2017	стр. 12 из 12
---	--------------------------	---------------

Лист ознакомления с документом

№ п/п	Ф.И.О.	Дата ознакомления	Подпись
1	2	3	4
1.	Кочетков Михаил Владимирович		
2.	Шалунов Андрей Сергеевич		
3.	Сабуров Дмитрий Викторович		
4.	Давыдова Оксана Сергеевна		
5.	Шипилова Евгения Михайловна		