

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
ДП-07-20
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

	Разработал	Проверил	Утвердил
ФИО	Поединцев И.А.	Обыденнов Н.Н	Поединцев И.А.
Дата			
Подпись			

г. Москва, 2020 г.

Оглавление

1. Назначение и область применения.....	3
2. Нормативные ссылки.....	3
3. Термины и определения.....	3
4. Общие положения.....	3
5. Функции и обязанности.....	4
6. Правила оформления, приема и регистрации жалоб.....	4
7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб.....	5
8. Правила и сроки оформления решения по жалобе.....	6
9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб.....	6
10. Ответственность.....	7
Лист регистрации изменений.....	8
Лист ознакомления с документированной процедурой.....	9
Приложение 1 – Форма жалобы.....	10
Приложение 2 – Форма журнала регистрации жалоб.....	11
Приложение 3 – Форма решения по жалобе.....	12

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящая Документированная процедура (далее по тексту – процедура или ДП) определяет порядок обращения с жалобами, поступившими в испытательный центр, и устанавливает:

- правила оформления жалоб заявителей;
- порядок приема, регистрации жалоб заявителей;
- сроки рассмотрения;
- права и обязанности заявителей.

1.2. Данная ДП предназначена для применения:

- испытательным центром;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2. Нормативные ссылки

В данной ДП использованы нормы и положения следующих документов:

- Федеральный закон от 23.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

- Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 30.05.2014 г. № 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»;

- ГОСТ Р ISO/IEC 17025-2019 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий.

3. Термины и определения

В данной процедуре применяются следующие термины и определения:

Жалоба – выражение неудовлетворенности любым лицом или организацией в отношении лаборатории, касающееся деятельности или результатов этой лаборатории, по которому ожидается ответ.

Заявитель – организация (лицо), подающая жалобу.

СМК – система менеджмента качества.

НД – нормативные документы.

ИЦ – испытательный центр.

ОС – орган по сертификации.

4. Общие положения

4.1. Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ИЦ.

4.2. Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса подтверждения соответствия или испытаний, лицо, заинтересованное в результатах

подтверждения соответствия или испытаний, по мнению которого нарушены установленные процедуры.

4.3. Заявитель вправе подать жалобу в ИЦ по результатам выполнения работ по испытаниям с просьбой о пересмотре решения, принятого ИЦ, в отношении данного объекта испытаний.

4.4. При рассмотрении жалоб ИЦ руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия продукции, документами СМК ИЦ или документами СМК ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» в целом.

4.5. При рассмотрении жалобы между ИЦ и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

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

4.7. Результатом работы рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

4.8. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию или обратиться в вышестоящие инстанции.

5. Функции и обязанности

При поступлении жалобы в ИЦ проводит:

- регистрацию обращения (жалобы), согласно правилам оформления, установленным настоящей ДП;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия, согласно п.7.2 настоящей процедуры;
- анализ содержания жалобы, оценка возможности отнесения жалобы к лабораторной деятельности, за которую ИЦ несет ответственность;
- определение ответственных лиц согласно п.7.3 настоящей процедуры;
- конфиденциальность при рассмотрении жалобы, согласно п.10.2 настоящей процедуры;
- принятие объективного решения;
- своевременное информирование заявителя о принятом решении, согласно п.8.1 настоящей процедуры;
- учет, хранение документов и рабочих материалов, согласно п.10.4 настоящей процедуры;
- анализ результатов работы по жалобе;
- разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

6. Правила оформления, приема и регистрации жалоб

6.1. В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия или испытаний ИЦ, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя генерального директора ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

6.2. Жалобу рекомендуется оформлять по форме, приведенной в Приложении 1 настоящей ДП.

В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ИЦ, указаны документы и т.д.

6.3. Жалоба подается по почте, нарочно или на электронный адрес ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», в письменном виде, не позднее чем через 30 (тридцать) календарных дней после решения ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», с которым заявитель не согласен.

6.4. Регистрацию жалобы в Журнале входящей корреспонденции, осуществляет делопроизводитель в день поступления в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передает ее генеральному директору ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

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. Генеральный директор ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», рассматривает поступившую жалобу и передает ее заместителю генерального директора по качеству или иному сотруднику организации, обладающему необходимой компетенцией, и не принимавшему и не принимающему участия в деятельности ИЦ, по поводу которой поступила жалоба.

Такое лицо, назначенное генеральным директором, далее является ответственным за разработку мер по устранению поступившей жалобы (далее – лицо, ответственное за рассмотрение жалобы).

Ход рассмотрения жалобы контролируется генеральным директором или его заместителями (не принимавшими участия в рассматриваемой в жалобе деятельности).

7.2. Ответственный по СМК ИЦ ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» должен зарегистрировать жалобу в Журнале регистрации жалоб и установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия.

7.3. Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, должно рассмотреть жалобу с лицами-участниками, причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 7 (семи) рабочих дней с момента ее регистрации.

7.4. Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

7.5. ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» или ИЦ может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

7.6. Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 3 (три) рабочих дня после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 10 рабочих дней).

8. Правила и сроки оформления решения по жалобе

8.1. Решение по жалобе оформляется лицом, ответственным за рассмотрение жалобы в соответствии с п.7.1 настоящей ДП, утверждается генеральным директором или его заместителем (не принимавшими участия в рассматриваемой в жалобе деятельности), в двух экземплярах, не позднее 10 (десяти) рабочих дней (по форме согласно Приложения 3 к настоящей ДП) с момента поступления жалобы.

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, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», согласно ДП-02-20, или обратиться в вышестоящие инстанции.

8.4. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

9.1. Согласно настоящей ДП решение по жалобе заявителя высылается на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления жалобы, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остается в ИЦ.

9.2. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы» у ответственного за СМК ИЦ, согласно п.10.4 настоящей ДП, с последующей сдачей в архив.

9.3. Если на решение по жалобе, в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворенности потребителя и контроль за строгим соблюдением действующих НД и документов СМК.

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

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ИЦ систематически проводятся:

- анализ жалоб, поступивших ранее;
- анализ корректирующих и предупреждающих действий;
- периодические проверки нормативных документов;
- внутренние аудиты СМК;
- обучение персонала;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ;
- меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

Испытательный центр ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»		
редакция от 31.08.2020	ДП-07-20	стр. 7 из 12

10. Ответственность

10.1. Сотрудники ИЦ, а также сотрудники ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», принимающие участие в рассмотрении жалоб, несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
- соблюдение сроков и порядка рассмотрения жалоб, установленных настоящей ДП.

10.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников, а также согласно действующим документам СМК, содержащим требования о конфиденциальности информации.

10.3. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются лицом, ответственным за СМК ИЦ, в Журнале регистрации жалоб.

10.4. Документы и материалы по рассмотрению жалоб, хранятся у ответственного за СМК ИЦ в разделе документации «ЖАЛОБЫ», в течение 3-х лет, а после – сдаются в архив ИЦ.

10.5. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми руководителями ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ». Выявленные несоответствия в работе должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» и документации СМК ИЦ.

Приложение 1 – Форма жалобы

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ЖАЛОБЫ

Генеральному директору
ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»
Ф.И.О.

ЖАЛОБА

1. Сведения о заявителе жалобы:

Наименование организации: _____

Адрес организации: _____

Контактные данные: _____

2. Лицо, действующее от имени организации: _____

3. Объект жалобы: _____

4. Суть жалобы:

5. Приложения:

_____ Ф.И.О.
подпись

Дата: « ____ » _____ 20 ____ г.

Приложение 3 – Форма решения по жалобе

ФОРМА РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛОБЕ

УТВЕРЖДАЮ

генеральный директор
ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»
« ____ » _____ 20__ г.

РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛОБЕ

ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» рассмотрело жалобу № _____ дата « ____ »
_____ 20__ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей жалобу

и приняло решение: _____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной):

Заместитель генерального директора
по качеству
ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»

_____ Ф.И.О.
подпись

Дата: « ____ » _____ 20__ г.