

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ДП.10/05-2023
---	-------------------

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

_____ Балаев С.С.

«21»_11 2023

Приказ ООО «Энергосертификация»

«21_»ноября 2023 г. №03-ОС

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура

«Порядок рассмотрения жалоб»

СМК ДП.10/05-2023

г. Москва, 2023

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ДП.10/05-2023
---	-------------------

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. **РАЗРАБОТАНА** органом по сертификации ООО «Энергосертификация»
2. **УТВЕРЖДЕНА** генеральным директором ООО «Энергосертификация»
3. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** с момента утверждения.
4. **РАЗРАБОТАНА** повторно, в версии 5.
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 «Энергосертификация».

Содержание

1 Назначение и область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины и сокращения	4
4 Общие положения	4
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

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая Документированная процедура СМК ДП.10/04-2023 «Порядок рассмотрения жалоб» (далее-процедура), разработана в соответствии с требованиями нормативных документов ГОСТ Р ИСО МЭК 17065 и ОГН0.RU.0108 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о комиссии по апелляциям и рекламациям» устанавливает порядок регистрации, оформления, рассмотрения жалоб на решения принятые ОС «Энергосертификация» (далее – ОС), включающая, в том числе порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб, права и обязанности при рассмотрении жалоб в ОС.

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:

- 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»;

3 Термины и сокращения

3.1 В процедуре используются следующие термины с соответствующими определениями:

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или Центрального органа СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

Орган по оценке соответствия - орган, оказывающий услуги по оценке соответствия;

Предъявитель – организация (лицо), подающая жалобу.

3.2 В настоящей процедуре используются следующие сокращения:

СМК– система менеджмента качества.

ОС– Орган по сертификации продукции «Энергосертификация».

4 Общие положения

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

4.2. Предъявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса по подтверждению соответствия или лицо, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия продукции.

4.3. Предъявитель вправе подать жалобу в ОС «Энергосертификация», по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС в отношении продукции.

4.4. В соответствии с п. 1_1 части 1 статьи 13 ФЗ-412 « Об аккредитации в национальной системе» ОС рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и обязан давать ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления.

При рассмотрении жалоб ООО «Энергосертификация» руководствуется настоящей документированной процедурой, нормативными и нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность ОС, документами СМК ОС.

4.5. При рассмотрении жалобы ООО «Энергосертификация» берет на себя обязательство по соблюдению принципов объективности, справедливости, беспристрастности, а также по обеспечению конфиденциальности информации.

4.6. К рассмотрению жалобы привлекаются компетентные работники «Энергосертификация», не имеющие непосредственного отношения к предмету жалобы.

4.7. Результатом работ по рассмотрению жалоб является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от принятия мер корректирующего воздействия.

4.8. Решение «Энергосертификация» в отношении поступившей жалобы может быть обжаловано заявителем, посредством направления в «Энергосертификация» апелляции или обращения в вышестоящие инстанции.

4.9 Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель ОС.

5 Процесс рассмотрения жалоб

Процедура рассмотрения жалоб предусматривает следующие этапы:

- прием и регистрация поступившей жалобы;
- уведомление заявителя 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;
- принятие объективного решения;
- анализ результатов работы по жалобе;

- своевременное информирование предьявителя о принятом решении.

6 Правила оформления, приёма и регистрации жалоб

6.1 В случае несогласия заказчика с решениями или действиями ОС при осуществлении деятельности по подтверждению заявителя имеет право направить жалобу на имя генерального директора ООО «Энергосертификация».

6.2 Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «Энергосертификация», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «Энергосертификация», с которым заявитель не согласен. Состав документов, изначально прилагаемых к жалобе, определяется предьявителем.

6.3 Получение каждой жалобы подтверждается предьявителю посредством направления письма (почта/факс/курьерская служба/электронный адрес) с обязательным подтверждением от него факта получения информации. Извещение о получении жалобы содержит как минимум следующую информацию:

- факт получения жалобы, дата регистрации;
- регистрационный номер по журналу входящей корреспонденции;
- сведения о сроках рассмотрения жалобы и принятия соответствующего решения.

Далее, по мере сбора информации и принятия решения организация, подавшая жалобу оповещается о стадиях прохождения процедуры.

7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

7.1 Генеральный директор ООО «Энергосертификация», рассматривает поступившую жалобу, в случае, если она имеет отношение к деятельности органа по сертификации принимает ее к рассмотрению 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, в обязанности которого входит регистрация поступившей жалобы в «Журнале регистрации апелляций, жалоб» (Приложение 4 к СМК.ДП.01/05-2023 «Управление документацией»), установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия с предьявителем.

7.2 Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается приказ генерального директора ООО «Энергосертификация», устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи. *Решение о рассмотрении жалобы принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней.*

7.3 При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести

последствий жалобы. ООО «Энергосертификация» несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение. Орган по сертификации 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 «Энергосертификация».

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, подав апелляцию, согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения апелляций» СМК ДП.11/05-2023, которая находится в открытом доступе на сайте ООО «Энергосертификация», или обратиться 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, высылают секретарь 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 хранятся в деле «Жалобы в ОС» хранятся 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 «Энергосертификация».

10 Ответственность

10.1 Сотрудники ООО «Энергосертификация» 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 ОС. Выявленные несоответствия в работе должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС ООО «Энергосертификация».

Форма жалобы

Генеральному директору ООО «Энергосертификация»
_____ Ф.И.О.

1 Сведения о предъявляющем жалобу:

Ф.И.О. _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Телефон/факс _____

Электронная почта _____

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

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) _____

2 Объект жалобы

- деятельность ОС

- 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 ДП.10/05-2023
---	-------------------

Приложение 2
Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

Журнал регистрации жалоб и апелляций

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

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ДП.10/05-2023
---	-------------------

Приложение 3
Форма решения по жалобе

Форма решения по жалобе

Решение по жалобе
ООО «Энергосертификация»

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

и приняла решение: _____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) _____

Генеральный директор _____
ООО «Энергосертификация» инициалы, фамилия подпись

Менеджер по качеству _____
инициалы, фамилия подпись

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб»	СМК ДП.10/05-2023
---	-------------------

Лист ознакомления с документом

№ п/п	Ф.И.О.	Дата ознакомления	Подпись
1	2	3	4
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			