


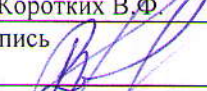

	Система качества
	ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»

Документированная процедура

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

ДП - 07 -10-14

г. Москва

Изменение	Разработал	Проверил	Утвердил	Лист № 1
№	Сорокин В.Н.	Коротких В.Ф.	Коротких С.В.	
Дата	Подпись 	Подпись 	Подпись 	
	Дата 31.10.2014г.	Дата 31.10.2014г.	Дата 31.10.2014г.	Всего листов 12

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -07–10-14 Порядок рассмотрения жалоб	стр. 2 из 12

Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины и сокращения	3
4. Общие положения	4
5. Функции и обязанности	4
6. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб	5
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
Приложение 1 Форма жалобы	8
Приложение 2 Форма журнала регистрации жалоб	9
Приложение 3 Форма решения по жалобе	10
Лист ознакомления	11
Лист регистрации изменений	12
Лист рассылки учтенных экземпляров	13

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -07-10-14 Порядок рассмотрения жалоб	стр. 3 из 12

1. Назначение и область применения

Настоящая Документированная процедура (далее - процедура), определяет порядок обращения с жалобами, поступившими в Общество с ограниченной ответственностью «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ» (далее- ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»)), и устанавливает правила оформления жалоб, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалоб в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

Данная процедура предназначена для применения:

- генеральным директором ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»;
- ответственными за СМК;
- ответственными лицами;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2. Нормативные ссылки

2.1. В процедуре использованы нормы и положения следующих документов:

- Федеральный закон от 28.12.2013г. №412-ФЗ (ред. от 23.06.2014г.) «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- Приказ Министерства экономического развития РФ от 30.05.2014г. №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 ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;
- ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий».

3. Термины и сокращения

В процедуре применяются:

Жалоба - выражение разногласия с решением, принятого по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, со стороны какой-либо организации или лица.

Заявитель – организация (лицо), подающая жалобу.

СМК – система менеджмента качества.

4. Общие положения

4.1. Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -07-10-14 Порядок рассмотрения жалоб	стр. 4 из 12

4.2. Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или испытаний, лицо заинтересованное в результатах сертификации или испытаний процедура которых по их мнению нарушена.

4.3. Заявитель вправе подать жалобу в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, испытаниям связанным с основной деятельностью ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», с просьбой о пересмотре решения, принятого ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», в отношении данного объекта.

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

4.5. При рассмотрении жалобы между ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» 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 в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

4.8. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», или обратиться в вышестоящие инстанции.

5. Функции и обязанности

При поступлении жалобы ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» проводит:

- регистрацию обращения, согласно правилам оформления п.6. в установленном порядке согласно данной процедуры;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия, согласно п.7.2. настоящей процедуры;
- анализ содержания жалобы и 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;

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -07-10-14 Порядок рассмотрения жалоб	стр. 5 из 12

- 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, приёма и регистрации жалоб

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

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 «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», указаны документы и т.д.

6.3. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», в письменном виде, не позднее чем через 30 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 передаёт её 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 передаёт её ответственному по СМК ОС или ИЦ, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы.

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

7.3. Ответственный по СМК ОС или ИЦ ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

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

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -07-10-14 Порядок рассмотрения жалоб	стр. 6 из 12

7.5. ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» 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 20 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 2 месяцев).

8. Правила и сроки оформления решения по жалобе

8.1. Решение по жалобе оформляется представителем руководства по качеству, в двух экземплярах, в течение 30 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 4 данной процедуры и утверждается генеральным директором ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

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 Документированной процедуре «Порядок рассмотрения апелляций» ДП-02-10-14, 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 Документированной процедуре «Порядок рассмотрения жалоб» Решение по жалобе высылается на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 2-х месяцев с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

9.2. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы» у ответственного по СМК ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», согласно п.10.4. настоящей процедуры, с последующей сдачей в архив.

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

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -07-10-14 Порядок рассмотрения жалоб	стр. 7 из 12

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 ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» 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.

10. Ответственность

10.1. Сотрудники ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» несут ответственность за:

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

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, ответственным за СМК ОС или ИЦ.

10.4. Документы и материалы по рассмотрению жалоб, хранятся у представителя руководства по качеству, в деле «Жалобы» в течении двух лет затем сдаются в архив ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

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

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -07-10-14 Порядок рассмотрения жалоб	стр. 8 из 12

Приложение 1

Форма жалобы

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

1. Сведения о заявителе жалобы:

Имя _____
 Организация _____
 Адрес _____
 Почтовый индекс, город _____
 Страна _____
 Номер телефона _____
 Номер факса _____
 Электронная почта _____
 Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо) _____
 Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) _____

2. Объект жалобы

- деятельность ОС или ИЦ ☐
- деятельность заказчиков ☐

3 Суть жалобы

Дата возникновения _____
 Описание разногласия _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -07-10-14 Порядок рассмотрения жалоб	стр. 10 из 12

Приложение 3

Форма решения по жалобе

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) _____

Генеральный директор
ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»

подпись

инициалы, фамилия

Ответственный по СМК
ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»

подпись

инициалы, фамилия

дата

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -07-10-14 Порядок рассмотрения жалоб	стр. 11 из 12

Лист регистрации изменений

№ п/п	Номер листов (страниц)				Номер докум.	Под- пись	Дата	Срок введения изменений
	изменённых	заменённых	новых	аннулиро- ванных				