

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»

В.А. Полищук

30.03.2023 г.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПРОЦЕДУРА

Порядок работы с жалобами

Пр-08-1-2019

СОГЛАСОВАНО

Руководитель Органа
по сертификации

С.А. Коркин

30.03.2023 г.

Редакция
Действует

№3

с 30.03.2023_

по 30.03.2026

г. Москва

ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»

ОС ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»	Порядок работы с жалобами	Пр-08-01-2019
		Лист 2 из 10

Оглавление

1 ЦЕЛЬ	3
2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
4 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ	5
5.1 Общие положения	5
5.2 Последовательность действий при получении жалоб	6
6 ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ	7
Приложение А	8
Приложение Б	9
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	10

1 ЦЕЛЬ

Целью разработки настоящей процедуры Пр-08-2019 «Порядок работы с жалобами» является установление единого порядка управления жалобами, полученными **Органом по сертификации ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»** в процессе осуществления деятельности по оценке (подтверждению) соответствия систем менеджмента.

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, приказом Министерства экономического развития РФ от Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 26 октября 2020 г. N 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации».

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура предназначена для работников **Органа по сертификации**, на которых возложена ответственность за управление жалобами, а также для заинтересованных лиц.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей процедуре и документации СМК применяются термины и определения, представленные в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, ГОСТ Р ИСО 9000-2015, Федеральном законе от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», а также термины, принятые в ОС:

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Аудит (проверка) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Аудитор - лицо, продемонстрировавшее свои личные качества и обладающее компетентностью и для проведения аудита.

Группа по аудиту - один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемые техническими экспертами.

Документ - информация, представленная на соответствующем носителе.

Заинтересованная сторона - лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации.

Заказчик - организация, чья система менеджмента проверяется с целью сертификации.

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Информация - значимые данные.

Компетентность - выраженные личные качества и способность применять свои знания и навыки.

Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие - невыполнение требования.

Область аудита - содержание и границы аудита.

Объективное свидетельство - данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Организация - группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Претензия - письменное заявление по поводу выявленных недостатков продукции/услуги или ином нарушении обязательства, содержащее требование об устранении нарушения.

Жалоба - выражение неудовлетворенности деятельностью Органа по оценке соответствия или Органа по аккредитации, принятым этим Органом решения в отношении данного

Апелляция

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в Орган по оценке соответствия или в Орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого данным Органом относительно данного объекта.

Рекламация – претензия покупателя по качеству продукции/услуги в пределах гарантийного срока, а также по дефектам, которые произошли по вине организации.

Сторона – разногласие между компанией и заинтересованной стороной.

Поставщик - организация или лицо, предоставляющие продукцию/услугу.

Потребитель - организация или лицо, получающие продукцию/услугу.

Проверяемая организация - организация, подвергающаяся аудиту.

Программа аудита - совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Продукция/услуга - результат процесса.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Соответствие - выполнение требования.

Технический эксперт - лицо, обладающее специальными знаниями или опытом, необходимым группе по аудиту.

Форма – документ, в который вносится запись

СМК - система менеджмента качества

РК - руководство по качеству

СТО - стандарт организации

ИК - инспекционный контроль

ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ» – Общество с ограниченной ответственностью «ИСО КОНСАЛТИНГ»

ГД - генеральный директор ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»

ОС - орган по сертификации ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»

РОС - руководитель органа по сертификации;

ЗРОС - заместитель руководителя органа по сертификации;

ЭС - эксперт по сертификации

МС - менеджер по сертификации

4 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке настоящей процедуры использованы следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 22000-2019 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».

ГОСТ ISO 13485-2017 «Изделия медицинские. Системы менеджмента качества. Требования».

ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями организаций.

ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 (ISO/IEC 17021-1:2015) Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

ГОСТ Р 54295-2010 (ISO/PAS 17003:2004) Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

5.1 Общие положения

5.1.1 ОС в лице РОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания жалобы обоснованной, а также за все решения, принятые на всех этапах, задействованных в процессе рассмотрения жалоб.

5.1.2 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по жалобам носят недискриминационный характер по отношению к подателю жалобы.

5.1.3 Субъектами жалобы являются три участника:

- орган по сертификации-получатель жалобы.

- тот, кто подал жалобу;

- тот, на кого подана жалоба. При этом жалоба может относиться:

- к деятельности по сертификации, за которую данный ОС несет ответственность, в том числе приостановление или отмена действия сертификата соответствия или разрешения на использование знака соответствия, нарушение персоналом ОС регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах и т.п.
- к сертифицированному заказчику, ответственность за которую несет этот сертифицированный заказчик? Такая жалоба может быть получена от потребителя или надзорных органов, и предметом жалобы является неудовлетворенность подателя жалобы деятельностью сертифицированного заказчика. В этом случае при рассмотрении жалобы основное внимание должно уделяться результативности сертифицированной системы менеджмента, о чем принимается решение после анализа представленных предъявителем материалов.

5.1.4 ОС должен обеспечить, чтобы лица, вовлеченные в процесс анализа, принятия и утверждения решения по жалобе, ранее не имели отношения к предмету жалобы.

5.1.5 Жалоба должна быть подана не позднее 30 календарных дней с момента совершения события, являющегося ее причиной.

5.1.6 ОС во всех случаях, когда это возможно, предоставляет предъявителю жалобы сведения о ходе рассмотрения жалобы и сообщает о результатах.

5.1.7 ОС совместно с заказчиком и предъявителем жалобы должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

5.1.8 ОС должен рассмотреть жалобу, принять по ней решение и направить это решение предъявителю жалобы в течение десяти рабочих дней со дня их поступления. Сроки, указанные в Разделе 5.2 настоящей процедуры являются примерными и могут быть изменены в зависимости от фактической ситуации с расследованием жалобы.

5.2 Последовательность действий при получении жалоб

5.2.1 Предъявитель жалобы подает в ОС документально оформленную жалобу, которая должна содержать:

- полная информация о предъявителе жалобы (ФИО/ организация, ИНН, адрес, телефон, электронная почта, контактное лицо и др.);
- вся имеющаяся информация о том, на кого подается жалоба;
- полная информация о предмете жалобы;
- полная информация о причине обращения
- возможный вариант решения по жалобе.

5.2.2 МС, которому поступает вся входящая корреспонденция, в течение 1 дня с даты получения жалобы регистрирует ее в форме **Фж-01-2019** «Журнал регистрации жалоб» (Приложение А) и направляет предъявителю жалобы письмом по электронной почте информацию о ее получении, номере и дате регистрации.

5.2.3 МС знакомится с содержанием жалобы и определяет:

5.2.3.1 Относится ли жалоба к деятельности по сертификации. В этом случае:

5.2.3.1.1 МС в течение одного дня с момента регистрации направляет жалобу РОС

ОС ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»	Порядок работы с жалобами	Пр-08-01-2019
		Лист 6 из 10

5.2.3.1.2 РОС в течение 10 рабочих дней проводит анализ жалобы, для чего:

- изучает все материалы, представленные предьявителем жалобы;
- изучает весь пакет документов, сформированный по результатам сертификации, являющейся предметом жалобы;
- беседует, предварительно ознакомив их с жалобой, с руководителем аудиторской группы и экспертом, которого непосредственно касается предьявленная жалоба, с целью прояснения вопросов, затронутых в жалобе предьявителя.

5.2.3.1.3 РОС, после проведенного расследования, принимает решение об обоснованности или необоснованности предьявленной жалобы.

Если жалоба будет признана обоснованной,

5.2.3.1.3.1 РОС дает указание ЗРОС о:

- разработке ответных действий по устранению причин, повлекших жалобу;
- согласовании разработанных действия с предьявителем жалобы и подготовке Решения по форме Фж-02-2019 ;
- направлении Решения о закрытии жалобы на подпись РОС;
- направлении Решения МС для дальнейших действий по закрытию жалобы.

5.2.3.1.3.2 МС в течение трех рабочих дней с даты принятия Решения:

- регистрирует его в форме Фж-01-2019 «Журнал регистрации жалоб»;
- уведомляет предьявителя жалобы о принятом Решении путем направления ему почтовым отправлением информационного письма;
- вносит соответствующую запись в форму Фдок-03 «Журнал регистрации исходящей корреспонденции» (СТО-01-2019 «Управление документацией»);
- размещает все материалы по жалобе в бумажном виде в папке данного заказчика «Жалобы».
- размещает все материалы по жалобе в электронном виде в папке «Жалобы».

Если жалоба будет признана необоснованной,

5.2.3.1.3.3 РОС дает указание ЗРОС о:

- подготовке Решения по форме Фж-02-2019 о закрытии жалобы;
- направлении Решения о закрытии жалобы на подпись РОС;
- направлении Решения МС для дальнейших действий по закрытию жалобы.

5.2.3.1.3.4 МС в течение трех рабочих дней с даты принятия Решения:

- регистрирует его в форме Фж-01-2019 «Журнал регистрации жалоб»;
- направляет предьявителю жалобы Решение почтовым отправлением;
- вносит соответствующую запись в форму Фдок-03 «Журнал регистрации исходящей корреспонденции» (СТО-01-2019 «Управление документацией»);
- размещает все материалы по жалобе в бумажном виде в папке данного заказчика в разделе «Жалобы».
- размещает все материалы по жалобе в электронном виде в папке по данному заказчику.

5.2.3.2 Относится ли жалоба к сертифицированному заказчику. В этом случае:

5.2.3.2.1 МС в течение одного рабочего дня с момента регистрации направляет жалобу сертифицированному заказчику, на которого поступила жалоба, с предложением направить в ОС официальный ответ с разъяснениями по существу предьявленной жалобы.

5.2.3.2.2 МС, после получения от сертифицированного заказчика ответа, направляет его РОС.

5.2.3.2.3 РОС в течение 10 рабочих дней после получения ответа от сертифицированного заказчика проводит расследование жалобы, для чего:

- изучает материалы, представленные предьявителем жалобы;
- изучает материалы, представленные сертифицированным заказчиком по предмету жалобы. Результатом изучения материалов и комментариев может быть принятие решения о проведении у сертифицированного заказчика внепланового инспекционного контроля, если у РОС появятся сомнения в том, что сертифицированный заказчик представил правдивую информацию по жалобе. В этом случае реализуются действия по проведению инспекционного контроля в соответствии с п.5.5 процедуры Пр-06 «Проведение инспекционного контроля»;

ОС ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»	Порядок работы с жалобами	Пр-08-01-2019
		Лист 7 из 10

- изучает материалы, касающиеся взаимоотношений ОС с сертифицированным заказчиком за период действия сертификата соответствия;
- беседует, предварительно ознакомив их с жалобой, с руководителем аудиторской группы и экспертом, которые непосредственно участвовали в сертификации заказчика, на которого поступила жалоба.

5.2.3.2.4 РОС, после проведенного расследования, принимает решение об обоснованности или необоснованности предъявленной жалобы.

Если жалоба будет признана обоснованной,

5.2.3.2.4.1 РОС дает указание ЗРОС о:

- согласовании с сертифицированным заказчиком ответных действий по устранению причин, повлекших жалобу и сроков их реализации;
- согласовании ответных действий с предъявителем жалобы;
- мониторинге реализации ответных действий сертифицированного заказчика и подготовке Решения о закрытии жалобы по форме **Фж-02-2019** после их завершения;
- направлении Решения о закрытии жалобы на подпись РОС;
- направлении Решения МС для дальнейших действий по закрытию жалобы.

5.2.3.2.4.2 МС в течение трех рабочих дней с даты принятия Решения:

- регистрирует его в форме **Фж-01-2019** «Журнал регистрации жалоб»;
- уведомляет предъявителя жалобы о принятом Решении о закрытии жалобы путем направления ему почтовым отправлением информационного письма;
- вносит соответствующую запись в форму **Фдок-03** «Журнал регистрации исходящей корреспонденции» (**СТО-01-2019** «Управление документацией»);
- размещает все материалы по жалобе в бумажном виде в папке данного заказчика «Жалобы».
- размещает все материалы по жалобе в электронном виде в папке «Жалобы».

Если жалоба будет признана необоснованной,

5.2.3.2.4.3 РОС дает указание ЗРОС о:

- подготовке Решения о закрытии жалобы по форме **Фж-02-2019**;
- направлении Решения о закрытии жалобы на подпись РОС;
- направлении Решения МС для дальнейших действий по закрытию жалобы.

5.2.3.2.4.4 МС в течение трех рабочих дней с даты принятия Решения:

- регистрирует его в форме **Фж-01-2019** «Журнал регистрации жалоб»;
- направляет предъявителю жалобы Решение почтовым отправлением;
- вносит соответствующую запись в форму **Фдок-03** «Журнал регистрации исходящей корреспонденции» (**СТО-01-2019** «Управление документацией»);
- размещает все материалы по жалобе в бумажном виде в папке данного заказчика в разделе «Жалобы».
- размещает все материалы по жалобе в электронном виде в папке по данному заказчику.

6 ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ

6.1 Все материалы по жалобам по каждому заказчику хранятся в течение 3 лет после принятия Решения по жалобе:

- в бумажном виде – в папке по данному заказчику во вложении «Жалобы»;
- в электронном виде в сетевой папке по данному заказчику во вложении «Жалобы».

6.2 ЗРОС несет ответственность за сохранность всех материалов по жалобам.

6.3 ОС несет ответственность за соблюдение требования о конфиденциальности имеющейся информации по жалобам.

Журнал
регистрации жалоб

№ п/п	Дата поступления жалобы	Организация	Краткое содержание жа- лобы	Срок рас- смотрения жалобы	Решение, принятое по жалобе	Дата от- вета на жалобу	Ф.И.О лица, внес- шего за- пись

Приложение Б
Форма Фрж-02-2019

Форма решения жалобе

РЕШЕНИЕ
по жалобе

№ _____

от « ____ » _____ 202__ г.

Рассмотрев поступившую жалобу от _____
наименование заказчика

по вопросу _____
содержание жалобы

от « ____ » _____ 202__ г., регистрационный № _____

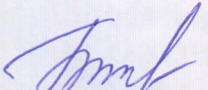
ПРИНЯТО РЕШЕНИЕ:

- 1.
- 2.
- 3.

Руководитель Органа по сертификации
ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ» _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

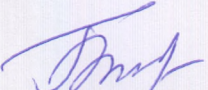
Заместитель руководителя
Органа по сертификации

 Трифонов Т.В. «30» 03 2023 г.
Подпись ФИО

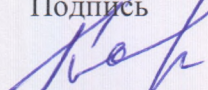
Заместитель руководителя
Органа по сертификации

«__» 202__ г.
Подпись ФИО

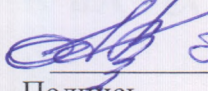
Эксперт по сертификации

 Трифонов Т.В. «30» 03 2023 г.
Подпись ФИО

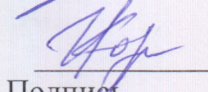
Эксперт по сертификации

 Коровин В.А. «30» 03 2023 г.
Подпись ФИО

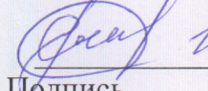
Эксперт по сертификации

 Толстомуз Б.Н. «30» 03 2023 г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

 Коробейникова Д.В. «30» 03 2023 г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

 Михурина Р.Д. «23» 08 2023 г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

«__» 202__ г.
Подпись ФИО

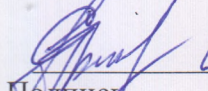
Эксперт по сертификации

«__» 202__ г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

«__» 202__ г.
Подпись ФИО

Менеджер по сертификации

 Григорьев А.Е. «30» 03 2023 г.
Подпись ФИО

Менеджер по сертификации

«__» 202__ г.
Подпись ФИО

Менеджер по сертификации

«__» 202__ г.
Подпись ФИО

Проставлено, пронумеровано и
скреплено печатью

лист 26

30.03.80832

