



Перспектива

**Общество с ограниченной ответственностью «КЦ «ПЕРСПЕКТИВА»
(ООО «КЦ «ПЕРСПЕКТИВА»)**

www.kc-perspektiva.ru e-mail: info@kc-perspektiva.ru, тел. +7(495) 721-35-85



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
"КЦ" ООО «КЦ «Перспектива»
Т.Н. Парфенова
25 ноября 2024 г.

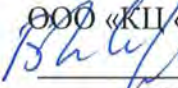
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Стандарт организации

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

СТО ОС 10-2024

Руководитель ОС СМ
ООО «КЦ «Перспектива»

Б.Б. Говорков
25 ноября 2024 г.

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. Настоящий стандарт организации разработан Органом по сертификации систем менеджмента ООО «КЦ «Перспектива»
2. Утвержден приказом ООО «КЦ «Перспектива» от «25» ноября 2024 г. № 25/11-1.
3. Введен в действие с даты утверждения.

Настоящий стандарт организации не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован или распространен без разрешения ООО «КЦ «Перспектива»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ, ОЦЕНКИ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО ЖАЛОБАМ.....	6
5.1 Правила оформления, прием, анализ, регистрация жалоб.....	6
5.2 Правила и сроки рассмотрения жалоб	7
5.3 Жалобы на сертифицированного заказчика	8
5.4 Жалобы на деятельность ОС СМ	9
5.5 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб	10
5.6 Обеспечение выполнения соответствующих корректировок и корректирующих действий	10
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	11

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ определяет порядок обращения с жалобами, поступившими в ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» (далее по тексту – ОС СМ), и устанавливает порядок оформления жалоб порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, принятия решений, порядок информирования предъявителей жалоб о принятом решении, а также права и обязанности персонала при рассмотрении жалоб в ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».

Порядок рассмотрения жалоб разработан в соответствии с требованиями п. 9.8 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 в развитии Руководства по менеджменту ОС СМ и является инструментом укрепления доверия к деятельности по сертификации.

Требования настоящего документа обязательны для всего персонала ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем СТО использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Закон РФ «О защите прав потребителей» (редакция от 11.06 2021г.);

Федеральный закон РФ от 28.12.2013г № 412-ФЗ Об аккредитации в национальной системе аккредитации;

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 10002 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению. Претензиями в организациях;

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»;

ГОСТ Р 59473-2021 Свидетельская деятельность по аккредитации органов по сертификации систем менеджмента;

РК ОС 01 Руководство по качеству;

П 03-2021 Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам;

СТО ОС 01 Система менеджмента качества. Управление документацией и записями;

СТО ОС 05 Система менеджмента качества. Управление несоответствующей услугой;

СТО ОС 09 Система менеджмента качества. Корректирующие действия

При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (сводов правил и/или классификаторов) в системе информационно-правового обеспечения «Гарант» (или в иной аналогичной информационно-правовой системе). Если заменен ссылочный стандарт (документ), на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта (документа) с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт (документ), на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта (документа) с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт (документ), на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт (документ) отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку».

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. Основные термины и их определения, применяемые в данном СТО, приведены в ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 10002, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1.

апелляция: Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта (п.6.4 ГОСТ ISO/IEC 17000).

жалоба (претензия): в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (п.6.5 ГОСТ ISO/IEC 17000).

предъявляющий претензию: Лицо, организация или ее представитель, подающее претензию (п.3.1 ГОСТ Р ИСО 10002);

обратная связь: Комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции или процессе управления претензиями (п.3.6 ГОСТ Р ИСО 10002);

удовлетворенность потребителя: Восприятие потребителем степени выполнения его требований (п.3.4 ГОСТ Р ИСО 10002).

заинтересованная сторона: Стороны, проявляющие прямой или косвенный интерес к сертификации.

3.2. Сокращения:

ГА - группа по аудиту;

ИК - инспекционный контроль;

НД - нормативный документ;

ООО «КЦ «Перспектива» - Общество с ограниченной ответственностью «КЦ «Перспектива»;

ОС СМ - Орган по сертификации систем менеджмента;

РК - руководство по качеству;

СДС - система добровольной сертификации;

СМК - система менеджмента качества;

СМ - система менеджмента;

СТО – стандарт организации;

ФСА - Федеральная служба по аккредитации.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Результативное реагирование на жалобы, поступившие в ОС СМ, является средством защиты сторон, заинтересованных в результатах сертификации, от ошибок, упущений, необоснованных действий или ненадлежащего поведения и способствует выявлению возможности для улучшения деятельности ОС СМ, повышению доверия и удовлетворенности заявителей, сертифицированных заказчиков и других заинтересованных сторон.

Порядок рассмотрения жалоб установлен в Положении П 03 и СТО ОС 10, а также в открытом доступе на сайте ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».

4.2. Предъявить жалобу в ОС СМ может заказчик, а также любая организация или физическое лицо, неудовлетворенные деятельностью ОС СМ или сертифицированного заказчика, право которой, по ее мнению, нарушено.

Форма жалобы доступна на сайте ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» (форма А 66).

ОС СМ должен передать сертифицированному заказчику относящуюся к нему жалобу в срок 2 рабочих дня от даты регистрации жалобы в ОС СМ. Информация о жалобе передается держателю сертификата делопроизводителем либо Заместителем руководителя ОС СМ.

4.3. Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по жалобам не должны носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю жалобы.

4.4. При получении жалобы ОС СМ должен подтвердить, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую орган несет ответственность, и, если это так, он должен ее рассмотреть. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании основное внимание должно уделяться результативности сертифицированной системы менеджмента.

4.5. В процессе работы с жалобами ОС СМ соблюдает конфиденциальность, обеспечивает беспристрастность и объективность при рассмотрении и принятии решений по жалобе.

4.6. Сведения о рассмотрении поступивших жалоб, включая динамику поданных и обоснованных жалоб, ежегодно представляются для анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС СМ.

4.7. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заказчик имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «КЦ «Перспектива», или обратиться в РОСАККРЕДИТАЦИЮ. Согласно ГОСТ Р 59473-2021 РОСАККРЕДИТАЦИЯ вправе провести свидетельскую оценку заказчика при получении жалоб, претензий, споров, информации от рынка или регулирующих органов.

4.8. Анонимные жалобы рассмотрению не подлежат.

4.9. Ответственность ОС СМ решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб установлена в разделе 6 настоящего СТО.

4.10. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб фиксируются в Журнале регистрации апелляций и жалоб ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» менеджером по качеству.

4.11. Документы и материалы по рассмотрению жалоб хранятся у менеджера по качеству в течение одного года, затем сдаются на хранение в ООО «КЦ «Перспектива» в соответствии с СТО ОС 01.

4.12. Решения и выводы по жалобам должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива». Выявленные несоответствия в работе ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими СТО ОС 09.

5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ, ОЦЕНКИ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО ЖАЛОБАМ

5.1 Правила оформления, прием, анализ, регистрация жалоб

5.1.1 Жалоба подаётся по почте, на электронный адрес ООО «КЦ «Перспектива» (info@kc-perspektiva.ru), либо в письменном виде, по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС СМ, с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС СМ, в отношении данного объекта. Состав документов, изначально прилагаемых к жалобе, определяется заявителем. Жалоба должна быть оформлена по **форме А66**.

5.1.2 Регистрацию жалобы в «Журнале входящей корреспонденции» (**форма А28**)

делопроизводство (далее – делопроизводитель) в день поступления в ООО «КЦ «Перспектива», с присвоением регистрационного входящего номера.

5.1.3 Скан жалобы с регистрационным номером делопроизводитель передаёт генеральному директору ООО «КЦ «Перспектива» в день ее поступления.

Генеральный директор ООО «КЦ «Перспектива»:

- проводит идентификацию обращения: предложение, жалоба или апелляция;
- определяет зону ответственности по жалобе: относится ли она к деятельности ООО «КЦ «Перспектива» или ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».

5.1.4 При поступлении жалобы делопроизводитель формирует папку по поступившей жалобе в соответствии с требованиями делопроизводства (СТО ОС 01). Все документы, имеющие отношение к жалобе, в том числе оригинал жалобы с прилагаемым комплектом документов, делопроизводитель размещает в ней и передает ее менеджеру по качеству.

5.1.5 Подтверждение получения жалобы в день ее регистрации сообщается делопроизводителем заявителю (по почте, телефону, курьерской службой или электронной почте) письмом в произвольной форме, подписанным генеральным директором ООО «КЦ «Перспектива».

Письмо 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.

5.1.8 В случае, если жалоба касается деятельности ООО «КЦ «Перспектива», генеральный директор издает приказ, устанавливающий состав Комиссии по рассмотрению жалобы (далее – Комиссия), данные, которые должны быть ею представлены, дату проведения заседания (раздел 5.3 настоящего СТО).

5.1.9 В случае, если жалоба касается деятельности ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива», генеральный директор передает ее руководителю ОС СМ (раздел 5.4 настоящего СТО).

5.2 Правила и сроки рассмотрения жалоб

5.2.1 Руководитель ОС СМ определяет относится ли жалоба к сертифицированному заказчику или непосредственно к деятельности ОС СМ.

5.2.2 На обращении, содержащем жалобу, руководитель ОС СМ делает запись о сроке рассмотрения жалобы и передает её менеджеру по качеству.

5.2.3 Менеджер по качеству регистрирует жалобу в «Журнале регистрации апелляций и жалоб ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» (форма А63) и устанавливает контроль за исполнением приказа по рассмотрению жалобы.

Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы руководителем ОС СМ дает предложение генеральному директору для приказа по составу Комиссии и дате проведения заседания.

Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы, должно быть принято или проанализировано и утверждено лицом(ами), ранее не имевшим(ими) отношения к предмету жалобы.

5.2.4 Председатель Комиссии устанавливает взаимодействие с лицом, направившем обращение (при необходимости) для уточнения предмета жалобы и предоставления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации.

При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные.

Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы.

Если необходимые разъяснения и документы не получены в течение 7 рабочих дней, то лицу, направившему обращение, отправляется ответ о необоснованности предъявленной жалобы.

5.2.5 Срок рассмотрения жалобы на сертифицированного заказчика

Рассмотрение жалобы и ответ по ней осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня ее поступления.

При увеличении сроков рассмотрения жалобы и принятия решения предъявителю направляется письмо-извещение, содержащее обоснование задержки и вновь установленные сроки, но не более 30 дней.

Правила рассмотрения жалобы на сертифицированного заказчика представлено в разделе 5.3 настоящего СТО.

5.2.6 Срок рассмотрения жалобы на деятельность ОС СМ

Срок рассмотрения жалобы на деятельность ОС СМ регламентируется статьей 13 1.1) 412-ФЗ: рассматривать жалобы и обращения, относящиеся к их деятельности ОС СМ (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и давать ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления.

Правила рассмотрения жалобы на деятельность ОС СМ представлено в разделе 5.4 настоящего СТО.

5.3 Жалобы на сертифицированного заказчика

5.3.1 Комиссия анализирует предмет жалобы и определяет необходимые действия по рассмотрению жалобы и сроки.

5.3.2 Если в материалах по жалобе отсутствует информация о результатах рассмотрения ее сертифицированным заказчиком, то секретарь Комиссии направляет в его адрес запрос о разъяснении ситуации с жалобой. Сертифицированный заказчик должен рассмотреть жалобу и направить в ОС СМ ответ в течение 5 рабочих дней со дня ее получения.

5.3.3 Председатель Комиссии имеет право запрашивать у предъявителя жалобы и сертифицированного заказчика, на который поступила жалоба, необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса для проверки и уточнения изложенных в жалобе фактов.

5.3.4 Во всех случаях, когда это возможно, председатель Комиссии должен подтвердить получение жалобы и предоставлять ее предъявителю подробные сведения о ходе рассмотрения жалобы и сообщать о результатах расследования.

5.3.5 Председатель Комиссии анализирует всю полученную информацию и докладывает результаты анализа на заседании Комиссии для принятия решения об обоснованности или необоснованности жалобы и определения соответствующих мер.

На заседание Комиссии могут быть приглашены предъявитель жалобы или его представители.

Решение заседания Комиссии документируется по **форме А68**.

5.3.6 По результатам анализа материалов по жалобе могут быть приняты следующие решения:

- жалоба необоснована (указываются причины, по которым жалоба отклонена);
- жалоба обоснована, сертифицированный заказчик должен разработать и провести соответствующие корректирующие действия;

- приостановить действие сертификата соответствия на время рассмотрения жалобы до принятия окончательного решения, если материалы по жалобе содержат документированные свидетельства о невыполнении сертифицированным заказчиком требований нормативных документов на СМК;

- провести дополнительное изучение фактов, изложенных в жалобе;

- провести внеплановый аудит сертифицированного заказчика (анализ документации, оценка на месте/наблюдение за работой, проверка результативности корректирующих действий).

Внеплановый аудит сертифицированного заказчика по рассмотрению жалобы проводится за его счет. Сроки проведения внепланового аудита согласовываются с сертифицированным заказчиком.

5.3.7 Председатель Комиссии:

- на основе анализа материалов по жалобе, результатов внепланового аудита сертифицированного заказчика разрабатывает отчет по каждому аспекту, содержащемуся в жалобе (в произвольной форме);

- представляет отчет по результатам рассмотрения жалобы на заседании Комиссии для принятия окончательного решения в свободной форме;

- регистрирует информацию о результатах рассмотрения жалобы в Журнале регистрации жалоб ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива»;

- формирует материалы по рассмотрению жалобы, включающие, в том числе, документированные сведения, подтверждающие выполнение сертифицированным заказчиком корректирующих и предупреждающих действий (при наличии) и передает их менеджеру по качеству, который подшивает документы в соответствующую папку (п. 5.1.4 настоящего СТО), составляет опись и передает делопроизводителю на хранение.

- направляет предъявителю жалобы Решение Комиссии с прилагаемым отчетом по результатам рассмотрения жалобы.

5.3.8 Контроль за выполнением принятого решения по жалобе осуществляет менеджер по качеству ОС СМ.

5.3.9 Оценка результативности и, при необходимости, эффективности принятого решения по жалобе проводится при инспекционном контроле или ресертификации сертифицированного заказчика.

5.4 Жалобы на деятельность ОС СМ

5.4.1 При поступлении жалобы на деятельность ОС СМ Комиссия не создается. Заместитель руководителя ОС СМ совместно с менеджером по качеству изучают предмет жалобы и определяют необходимые действия и сроки по рассмотрению жалобы.

5.4.2 Менеджер по качеству запрашивает (при необходимости) у предъявителя жалобы или у сотрудника ОС СМ, имеющего отношение к поступившей жалобе, дополнительную информацию и документы для проверки и уточнения изложенных в жалобе фактов.

5.4.3 По результатам рассмотрения жалобы менеджер по качеству:

- разрабатывает заключение по результатам рассмотрения жалобы по произвольной форме, содержащее свидетельства, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе факты;

- оформляет и регистрирует выявленные несоответствия, анализирует их причины, определяет корректирующие и предупреждающие действия и регистрирует их результаты в соответствии с требованиями СТО ОС СМ.

- представляет заключение руководителю ОС СМ для принятия решения по жалобе.

Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству, в двух экземплярах, в течение одного рабочего дня с момента принятия соответствующего решения, согласно правилам оформления в установленном порядке (**форма А68**) и утверждается руководителем ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива»;

- регистрирует информацию о результатах рассмотрения жалобы в Журнале регистрации апелляций и жалоб ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» (**форма А63**);

- формирует материалы по рассмотрению жалобы, включающие, в том числе, документированные сведения, подтверждающие выполнение корректирующих и предупреждающих действий, подшивает документы в папку «Жалобы». Ответственный за ее ведение – менеджер по качеству. Информация по жалобам является входными данными для анализа СМК со стороны руководства;

- направляет письменный ответ предъявителю жалобы.

5.4.4 Контроль за выполнением принятого решения по жалобе осуществляет заместитель руководителя ОС СМ.

5.4.5 Оценка результативности и, при необходимости, эффективности корректирующих и предупреждающих действий по устранению выявленных несоответствий и их причин, предпринятых по результатам рассмотрения жалобы, осуществляется в соответствии с процедурой, установленной СТО ОС 09.

5.5 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

5.5.1 Во всех случаях, когда это возможно, ОС СМ должен официально уведомлять предъявителя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения.

5.5.2 Решение по жалобе высылает делопроизводитель на адрес заявителя в письменном виде, в день его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у делопроизводителя ООО «КЦ «Перспектива», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции».

5.5.3 Оригинал решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в Деле «Жалобы» у менеджера по качеству ОС СМ согласно п.6.4.

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

5.5.5 При несогласии с принятым решением заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «КЦ «Перспектива», согласно СТО ОС 04, которая находится в открытом доступе на сайте ООО «КЦ «Перспектива», или обратиться в вышестоящие инстанции.

5.5.6 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

5.5.7 ОС СМ 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. Данное соглашение оформляется на официальном бланке письма заказчиком. Ответственный за взаимодействие с заказчиком - председатель Комиссии.

5.6 Обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий

5.6.1 Корректирующие действия по жалобам на деятельность ОС СМ, если они обоснованы, проводятся в соответствии с СТО ОС 05 и СТО ОС 09.

5.6.2 Если жалоба на сертифицированного заказчика, то ДС должен предоставить в ОС СМ план корректирующих действий и отчет по его выполнению. В дальнейшем при плановом ИК деятельность, касающаяся предмета жалобы, должна быть проверена и включена в план аудита и проанализирована результативность корректирующих действий.

5.6.3 Информация о получении жалоб и результаты их рассмотрения являются входными данными для анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».

5.6.4 Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» 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.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1 ОС СМ несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб.

6.2 При получении жалобы ОС СМ несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной жалобы.

6.3 Сотрудники ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» несут ответственность за:

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

Требования по конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.