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 в свободной форме на бланке организации. Состав документов, изначально прилагаемых к жалобе, определяется заявителем.

5.1.2 Регистрацию жалобы в Журнале входящей корреспонденции осуществляет делопроизводитель- ответственный за документооборот и архивное 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 направляет скан жалобы руководителю ОС П ООО «КЦ «Перспектива, который:

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

5.1.4 При поступлении жалобы делопроизводитель формирует папку по поступившей жалобе в соответствии с требованиями делопроизводства (СТО ОС П 09-2024). 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.

5.1.6 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).

5.1.7 В случае, если жалоба касается деятельности ОС П ООО «КЦ «Перспектива» (раздел 4.2 настоящего СТО), генеральный директор передает ее руководителю ОС П (раздел 5.4 настоящего СТО).

5.2 Правила и сроки рассмотрения жалоб

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

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

5.2.3 Менеджер по качеству регистрирует жалобу в «Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций ОС П ООО «КЦ «Перспектива» (Приложение А СТО ОС П 04-2024) и устанавливает контроль за исполнением приказа по рассмотрению жалобы.

Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы руководителем ОС П 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 регистрации.

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 П

Срок рассмотрения жалобы на деятельность ОС П регламентируется статьей 13 1.1) 412-ФЗ: рассматривать жалобы и обращения, относящиеся к деятельности ОС П (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 П представлено в разделе 5.4 настоящего СТО.

5.3 Жалобы на сертифицированного заказчика

5.3.1 Комиссия анализируют 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 П 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 доклады-

вает 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 Приложения А.

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

- жалоба не обоснована (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 претензий, жалоб, апелляций ОС П 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 секретарю 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 П.

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 П

5.4.1 При поступлении жалобы на деятельность ОС П Комиссия не создается. Заместитель руководителя ОС П 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 П, 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 П 03-2024;
- представляет заключение руководителю ОС П 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 (Приложение А), согласовывается с руководителем ОС П ООО «КЦ «Перспектива» и утверждается генеральным директором ООО «КЦ «Перспектива»;

- регистрирует информацию о результатах рассмотрения жалобы в Журнале регистрации претензий, жалоб, апелляций ОС П ООО «КЦ «Перспектива (Приложение А СТО ОС П 04-2024);
- 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 П.

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 П 03-2024.

5.5 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

5.5.1 Во всех случаях, когда это возможно, ОС П 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 П согласно п.6.4 СТО ОС П 09-2024.

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 П 04-2024, 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 П 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 П, если они обоснованы, проводятся в соответствии с СТО ОС П 14-2024 и СТО ОС П 03-2024.

5.6.2 Если жалоба на сертифицированного заказчика, то ДС должен предоставить в ОС П 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 П ООО «КЦ «Перспектива».

5.6.4 Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС П 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 П несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб.

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

6.3 Сотрудники ОС П 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.

Приложение А

(обязательное)

Форма решения по жалобе

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «КЦ «Перспектива»
_____ Т.Н. Парфенова
«___» _____ 20__ г.
м.п.

Решение по жалобе
ООО «КЦ «Перспектива»

рассмотрела жалобу №_____ дата «____» _____ 20__г.

по вопросу _____

представленную _____
наименование организации, подавшей жалобу или ф.и.о.лица заявителя

и приняла решение: _____

_____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной)_____

_____

_____

_____

Руководитель ОС П
ООО «КЦ «Перспектива» _____ _____
инициалы, фамилия подпись

Менеджер
по качеству ООО «КЦ «Перспектива» _____ _____
инициалы, фамилия подпись