УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС «ЛСМ»
ООО «Трансконсалтинг»
А.Н.Соболев
«01» августа 2023 года
М.П.

Введено в действие с момента утверждения

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура «Порядок работы с жалобами/претензиями»
ДП-07
Ред. № 05

Настоящая документированная процедура является интеллектуальной собственностью Органа по сертификации продукции «ЛСМ». Настоящая документированная процедура не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без письменного согласия Руководителя Органа по сертификации продукции или Генерального директора Общества.

г. Москва
2023 год

Содержание

1 .Назначение и область применения 3
2. Нормативные ссылки 3
3. Термины и определения, сокращения 3
4. Общие положения 3
5. Порядок оформления, приёма и регистрации жалоб 3
6. Порядок рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб 4
7. Порядок и сроки оформления решения по жалобе 4
8. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб 4
Приложение № 1. Форма журнала регистрации жалоб 5
Приложение № 2. Форма решения по жалобе 6

1 .Назначение и область применения

Настоящая Документированная процедура (далее - процедура), определяет порядок обращения с жалобами (обращениями), поступившими в Орган по сертификации продукции «ЛСМ» Общества с ограниченной ответственностью «Трансконсалтинг» (далее – ОС «ЛСМ» ООО «Трансконсалтинг»), и устанавливает правила оформления жалоб, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалоб в ООО «Трансконсалтинг».

Данная процедура предназначена для применения:

- менеджером по качеству;
- ответственными лицами;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2. Нормативные ссылки

Настоящая ДП разработана с учетом требований следующих документов:

1) ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации, продукции, процессов и услуг»;
2) Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 N 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;

3. Термины и определения, сокращения

В настоящей процедуре используются термины и определения по ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации, продукции, процессов и услуг», изложенные в Федеральном законе от 28 декабря 2013 года № N 412-ФЗ и иных нормативных документов.

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.

В настоящей документированной процедуре приняты следующие сокращения:

ОС – орган по сертификации продукции;

СМК – система менеджмента качества.

4. Общие положения

Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «Трансконсалтинг». Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте органа по сертификации продукции «ЛСМ» ООО «Трансконсалтинг».

Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой по ее мнению нарушено.

Заявитель вправе подать жалобу в ООО «Трансконсалтинг» по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия продукции с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС «ЛСМ» ООО «Трансконсалтинг».

При рассмотрении жалобы между ООО «Трансконсалтинг» и заявителем обеспечиваются и соблюдаются принципы объективности, справедливости, беспристрастности и конфиденциальности.

В рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ООО «Трансконсалтинг», имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

Результатом работы рассмотрения жалобы в ООО «Трансконсалтинг» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «Трансконсалтинг», или обратиться в вышестоящие инстанции. Порядок работы с апелляциями изложен в документированной процедуре «Порядок работы с апелляциями».

5. Порядок оформления, приёма и регистрации жалоб

В случаях возникновения разногласий, связанных с основной деятельностью ООО «Трансконсалтинг» в отношении подтверждения соответствия продукции, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой на имя генерального директора Общества.

В обращении (жалобе) заявитель излагает суть жалобы, дату возникновения разногласий. К жалобе заявителю необходимо приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления. Состав документов,

прилагаемых жалобе, определяется заявителем. При рассмотрении жалобы орган по сертификации вправе запросить дополнительную информацию или пояснения от заявителя.

Жалоба направляется по почте, факсу или на электронный адрес органа по сертификации продукции «ЛСМ» ООО «Трансконсалтинг» в письменном виде.

Регистрацию жалобы осуществляется в день поступления в соответствии с правилами регистрации входящих документов и передается адресату.

Уведомление о получении и регистрации жалобы направляется заявителю по почте, факсу, электронной почте с указанием:

- информации о ее получении ООО «Трансконсалтинг»;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 10 рабочих дней).

6. Порядок рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

Руководитель ОС ООО «Трансконсалтинг» или его заместитель рассматривает поступившую жалобу и передаёт её менеджеру по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалоб.

Менеджер по качеству регистрирует жалобу в Журнале регистрации жалоб и рассматривает ее с лицами-участниками, причастными к ней и совместно проводит анализ возникшей ситуации в течение 10 рабочих дней с момента её регистрации. Журнал ведется в электронном виде, при необходимости переносится на бумажный носитель. В зависимости от объема поступившей жалобы срок рассмотрения может быть увеличен, о чем орган по сертификации обязан уведомить заявителя в письменном виде любым из доступных способов.

При необходимости менеджер по качеству может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

7. Порядок и сроки оформления решения по жалобе

Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству в течение 10 рабочих дней с момента окончания работ по жалобе. Окончанием работ по жалобе может считаться дата акта по результатам инспекционного контроля, дата протокола совещания или иной документ, подтверждающий окончание работ, проводимых органом по сертификации в рамках поступившей жалобы.

Решение по жалобе на усмотрение менеджера по качеству может послужить основанием для проведения внепланового аудита в органе по сертификации продукции.

Решение по жалобе должно содержать:

1. Сведения о рассмотренной жалобе, включая дату поступления, регистрационный номер, даты уведомлений заинтересованных сторон
2. Состав сотрудников, участвующих в рассмотрении жалобы
3. Перечень проведенных в рамках рассмотрения жалобы работ и их результат
4. Заключение органа по сертификации
5. Принятое органом по сертификации решение.
6. Перечень документов, обосновывающее принятое органом по сертификации решение.

При полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы решение должно содержать причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ.

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «Трансконсалтинг» или обратиться в вышестоящие инстанции.

8. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

Решение по жалобе высылается в адрес заявителя в письменном виде в течение пяти рабочих дней с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под роспись о получении. Копия решения по жалобе остаётся в ОС у менеджера по качеству.

Если на решение по жалобе, в течение 10 рабочих дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб 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.

Приложение № 1. Форма журнала регистрации жалоб

№ п/п	Дата регистрации	Наименование организации, подавшей жалобу, адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание жалобы	№ и дата решения по жалобе, краткое содержание	Дата оповещения заявителя
1	2	3	4	5	6

Приложение № 2. Форма решения по жалобе

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТРАНСКОНСАЛТИНГ»

ИНН/КПП 7728506821/772401001 ОГРН 1047796128005

Юридический адрес: Российская Федерация, 115211, город Москва, Муниципальный округ Москворечье-Сабурово вн.тер.г., Каширское шоссе, дом 55, корпус 5, помещение I, комната 20

Телефон: +7 (495) 984-63-39; Факс: +7 (495) 984-63-39; e-mail: sert@lcmg.ru, 5231@lcmg.ru, www.lcm-rus.ru

РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛОБЕ (ОБРАЩЕНИЮ)

Рег. № жалобы	
Дата поступления жалобы:	
Дата уведомления заявителя о принятии жалобы в работу:	
Дата начала проведения работ по жалобе:	
Дата окончания проведения работ по жалобе:	
Дата принятия решения по жалобе:	
Список лиц, участвующих в рассмотрении жалобы:	
ФИО сотрудника:	Должность:
Работы, проведенные в рамках рассмотрения жалобы:	
Описание работ	Результат
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	
РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ОРГАНОМ ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПО ЖАЛОБЕ	
Перечень доказательных материалов:	

Руководитель ОС _____ _____

Менеджер по качеству _____ _____

Генеральный директор _____ _____