

Общество с ограниченной ответственностью
«Радиофизические Тестовые Технологии»

Система Менеджмента Качества

Управление жалобами и апелляциями

Документированная процедура

Утверждаю:
директор ООО «РФТТ»
А.А. Чижов

М.П.



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "А.А. Чижов", written over a horizontal line.

г. Москва

Организация/Подразделение	Документ	Редакция	Утвержден	Введен
ООО «РФТТ»	ДП «Управление жалобами и апелляциями»	1.0	19.06.2017	23.06.2017

Оглавление

1	Область применения.....	3
2	Нормативная база	3
3	Термины, определения и сокращения.....	3
4	Общие положения.....	4
5	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций.....	4
6	Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб и апелляций	5
7	Приложения	6
	Приложение 1. Блок-схема процесса «Управление жалобами и апелляциями»	6
8	Лист сведений о разработчиках.....	7
9	Лист регистрации изменений.....	8

1 Область применения

- 1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает требования к порядку рассмотрения жалоб и апелляций и требования к порядку направления ответов заявителям по итогам рассмотрения жалоб и апелляций.
- 1.2 Настоящая документированная процедура распространяется на все структурные подразделения и службы ООО «РФТТ» и на организацию в целом.

2 Нормативная база

При разработке настоящей документированной процедуры использованы следующие внешние нормативные документы:

- ГОСТ Р ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования».
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента».
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий».
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 «Оценка соответствия. Требования к органам сертификации продукции, процессов и услуг».
- ГОСТ Р 55568 «Оценка соответствия. Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента».
- Приказ от 30 мая 2014 года N 326 Министерства экономического развития Российской Федерации «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».

3 Термины, определения и сокращения

- 3.1 Ниже приведены термины с соответствующими определениями, используемые в настоящей документированной процедуре.
- 3.2 **Апелляция:** запрос заявителя на оценку и подтверждение соответствия объекта в орган по сертификации или испытательную лабораторию о пересмотре принятого этим органом или испытательной лабораторией решения в отношении данного объекта.
- 3.3 **Жалоба:** выражение недовольства деятельностью ООО «РФТТ» или держателя сертификата/протокола со стороны юридического или физического лица.
- 3.4 В настоящей документированной процедуре используются следующие сокращения:

ДП Документированная процедура

ИЛ Испытательная лаборатория

ОС Орган по сертификации

СМК Система менеджмента качества

4 Общие положения

- 4.1 При возникновении спорных вопросов и разногласий, связанных с результатами работ по оценке и подтверждению соответствия, юридическое или физическое лицо (далее – предьявитель) имеет право направить в организацию жалобу или апелляцию.
- 4.2 Ответственность за организацию процесса рассмотрения жалоб и апелляций несет менеджер по качеству.
- 4.3 Блок-схема процесса управления жалобами и апелляциями представлена в приложении 1.

5 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

- 5.1 Жалобы/апелляции принимаются только в письменном виде, на бумажных носителях, или в виде отсканированных документов в электронном виде и должны быть подписаны предьявителем. Жалоба/апелляция должна содержать все необходимые реквизиты предьявителя, к жалобе/апелляции должны быть приложены документы, подтверждающие обоснованность её подачи. Жалоба/апелляция может направляться по почте, факсом, электронной почтой или вручается лично.
- 5.2 Поступившие жалобы могут относиться как к деятельности органа по сертификации (далее -ОС), испытательной лаборатории (далее - ИЛ) так и к деятельности держателя протокола или сертификата, СМК/продукция которого была сертифицирована.
- 5.3 Поступившие апелляции относятся только к деятельности ОС или ИЛ. Подать апелляцию могут физические или юридические лица, которые являются:
 - а) заявителями на оценку и подтверждение соответствия продукции;
 - б) заявителями на проведение аудита и оценку системы менеджмента качества;
 - в) заявителями на испытания продукции.
- 5.4 Жалоба/апелляция регистрируется как входящая корреспонденция в соответствии с [Правилами регистрации корреспонденции](#).
- 5.5 При получении жалобы или апелляции следует определить, имеет ли она отношение к деятельности организации, за которую она несет ответственность. Письмо направляется на рассмотрение менеджеру по качеству, который оценивает жалобы/апелляции по формальным признакам в соответствии с п.5.1- п.5.3.
- 5.6 Если жалоба/апелляция прошла проверку по формальным признакам, то менеджер по качеству в течении 3-х дней должен подтвердить получение жалобы/апелляции и предоставить предьявителю жалобы/апелляции информацию о результатах ее рассмотрения в виде письма, оформленного в соответствии с Правилами регистрации корреспонденции.
- 5.7 Если жалоба относится к деятельности держателя сертификата/протокола, менеджер по качеству должен в течение 3-х дней передать держателю сертификата/протокола относящуюся к нему жалобу.
- 5.8 Если по результатам рассмотрения жалоба/апелляция прошла проверку по формальным признакам, то принимается решение о созыве Комиссии по жалобам и апелляциям (далее - Комиссии). Менеджер по качеству готовит проект приказа о созыве Комиссии, который устанавливает состав Комиссии, сроки её работы и задачи.
- 5.9 Порядок работы Комиссии представлен в [Положении о Комиссии по жалобам и апелляциям](#). Заседание Комиссии проводится в срок, не превышающий двух недель с даты регистрации жалобы/апелляции.

Организация/Подразделение	Документ	Редакция	Утвержден	Введен
ООО «РФТТ»	ДП «Управление жалобами и апелляциями»	1.0	19.06.2017	23.06.2017

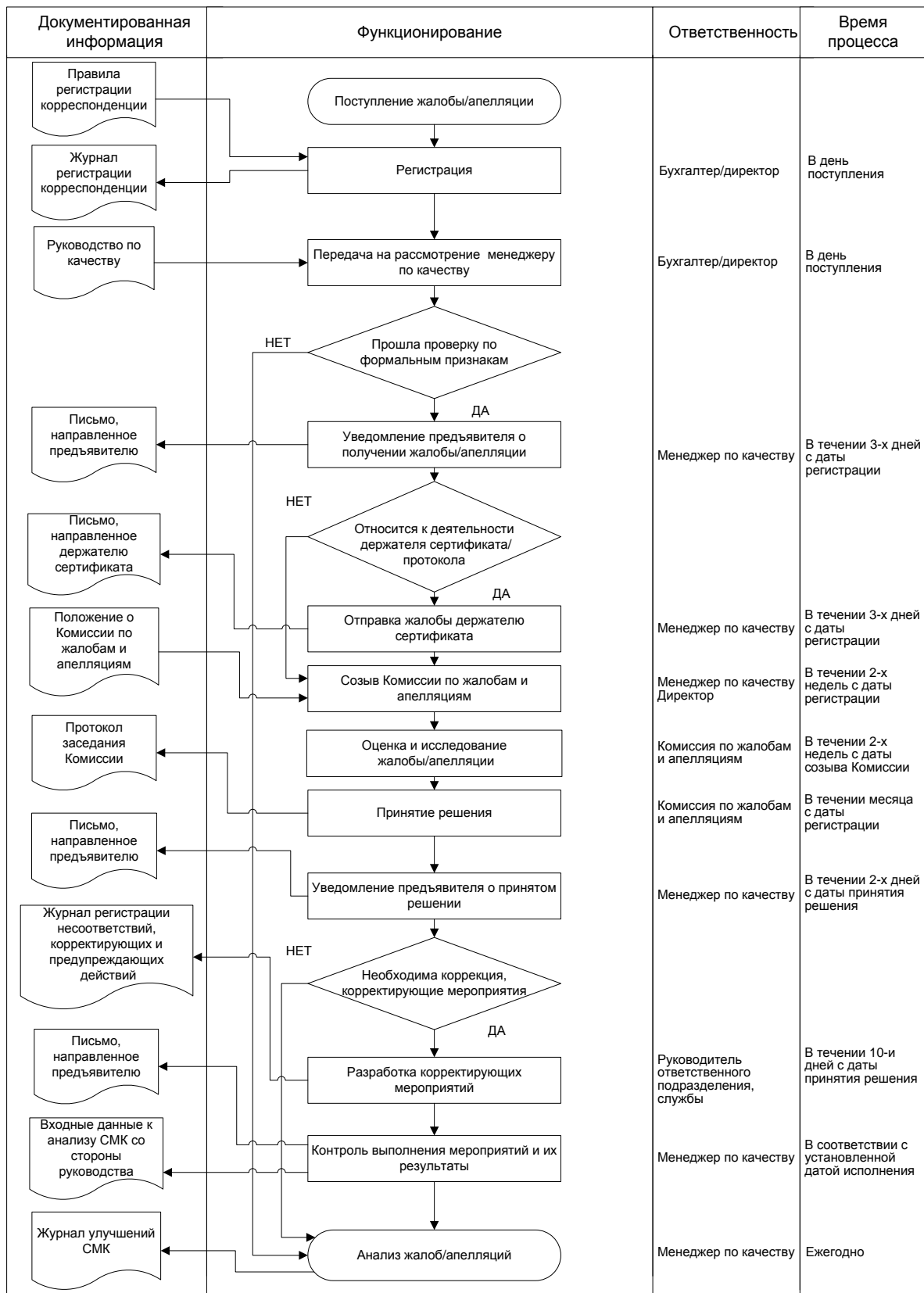
- 5.10 ООО «РФТТ» несет ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки обоснованности жалобы/апелляции и за все решения, принятые на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб/апелляций.

6 Порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб и апелляций

- 6.1 Срок рассмотрения жалобы/апелляции – не более 1 месяца со дня её регистрации. При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе/апелляции срок может быть увеличен по распоряжению председателя Комиссии. При этом заявитель уведомляется о принятом решении о продлении срока в письменном виде.
- 6.2 Результатом работы Комиссии является Протокол заседания Комиссии, который направляется предъявителю. Протокол заседания Комиссии может быть направлен предъявителю по почте, факсом, электронной почтой или вручаться лично и регистрируется как исходящая корреспонденция в соответствии с требованиями [Правил регистрации корреспонденции](#). Протокол направляется заявителю в течение 2-х дней с даты принятия решения Комиссией. Ответственность за своевременное направление протокола заявителю несет менеджер по качеству.
- 6.3 При необходимости проведения коррекции и корректирующих мероприятий, ответственным руководителем подразделения, к которому была предъявлена жалоба/апелляция разрабатываются соответствующие мероприятия в соответствии с положениями [Руководства по качеству](#).
- 6.4 В случае, если коррекция или корректирующие действия были предприняты, менеджер по качеству официально уведомляет предъявителя жалобы/апелляции о результатах проведения соответствующих мероприятий.
- 6.5 Менеджер по качеству, учитывая результаты проведения заседаний Комиссии, должен классифицировать и проводить обобщенный анализ всех жалоб /апелляций для установления систематического, периодически повторяемого и/или единичного характера проблем и определения их основных тенденций с отражением данных в сводном отчете для анализа СМК со стороны руководства. Результаты анализа также служат основой для внедрения корректирующих/предупреждающих действий, инициирования мероприятий по улучшению СМК в соответствии с положениями Руководства по качеству.

7 Приложения

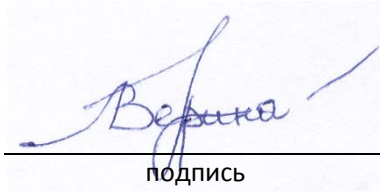
Приложение 1. Блок-схема процесса «Управление жалобами и апелляциями»



8 Лист сведений о разработчиках

Менеджер по качеству
ООО «РФТТ»

должность



подпись

В.В. Аверина

ФИО

9 Лист регистрации изменений

Дата	Раздел, пункт, страница	Основание и краткое содержание	Изменения внес (фамилия, инициалы)
1	2	3	4