

Общество с ограниченной ответственностью  
«Радиофизические Тестовые Технологии»

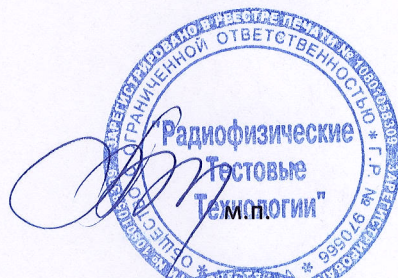
Система Менеджмента Качества

УТВЕРЖДЕНА  
приказом ООО «РФТТ»  
от 19.06.2017 №76

## Управление жалобами и апелляциями

Документированная процедура

СОГЛАСОВАНО  
руководитель ОС продукции  
ООО «РФТТ»  
А.В. Шелудченков



СОГЛАСОВАНО  
руководитель ОС СМК,  
руководитель ИЛ  
ООО «РФТТ»  
А.А. Чижов



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 Приложение 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

---

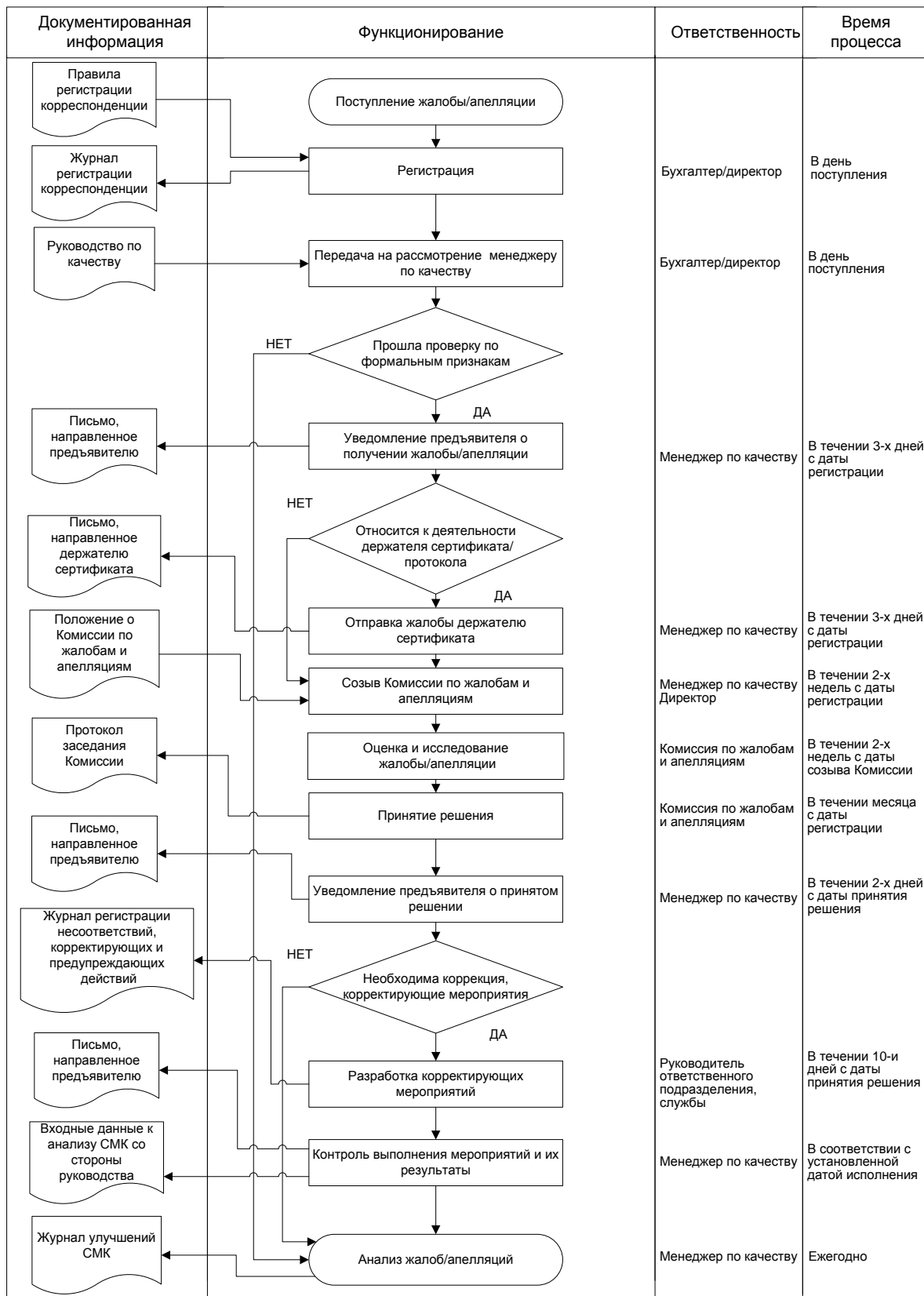
- 5.10 ООО «РФТТ» несет ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки обоснованности жалобы/апелляции и за все решения, принятые на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб/апелляций.

## **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»



Организация/Подразделение  
ООО «РФТТ»

Документ  
ДП «Управление жалобами и  
апелляциями»

Редакция  
1.0

Утвержден  
19.06.2017

Введен  
23.06.2017

---

## 8 Лист сведений о разработчиках

Менеджер по качеству  
ООО «РФТТ»  
\_\_\_\_\_

должность

В.В. Аверина  
\_\_\_\_\_

ФИО

## 9 Лист регистрации изменений

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