



УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор

ООО НПП «ЭДО+»

С.А. Стефанюк

август 2017 г.

**Документированная процедура  
«Порядок рассмотрения жалоб»  
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017**

*комбинированный  
экземпляр*

001

Руководитель ОС лифтов

ООО НПП «ЭДО+»

А.В. Жихарев

август 2017 г.

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	Содержание
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение №            от

## Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и сокращения	5
4. Общие положения	6
5. Функции и обязанности	7
6. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб	8
7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб	9
8. Правила и сроки оформления решения по жалобе	10
9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб	11
10. Ответственность	12
Приложение 1 Форма жалобы	13
Приложение 2 Форма журнала регистрации жалоб	14
Приложение 3 Форма решения по жалоб	15
Лист ознакомления	16
Лист регистрации изменений	17

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	1. Назначение и область применения
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение №            от

### **1. Назначение и область применения**

Настоящая Документированная процедура (далее - процедура), определяет порядок обращения с жалобами, поступившими в Орган по сертификации лифтов общества с ограниченной ответственностью Научно-Производственное Предприятие «Экспертиза диагностика освидетельствование+» (далее – ОС ЛИФТОВ ООО НПП «ЭДО+»), и устанавливает правила оформления жалоб, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалоб в ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+».

Данная процедура предназначена для применения:

Руководителем ОС

- представителем руководства по качеству;
- ответственными лицами;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

ДП включает в себя

- правила рассмотрения жалоб на решения, принятые органом по сертификации, включающие в том числе порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб.

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	2. Нормативные ссылки
	Дата выпуска 122.08.2017 .
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение №            от

## 2. Нормативные ссылки

ДП разработана с учетом требований следующих документов:

- Приказ Минэкономразвития России от 30.05.2014 N 326 "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"
- Федеральный закон от 28.12.2013 N 412-ФЗ "Об аккредитации в национальной системе аккредитации"
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 "Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг"

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	3. Термины и сокращения
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № от

### 3. Термины и сокращения

В ДП используются следующие термины, определения и сокращения.

**Жалоба** - выражение разногласия с качеством выполняемых услуг или решением, принятого по результатам выполнения работ, по оценке соответствия, связанных с основной деятельностью органа, со стороны какой-либо организации или лица.

**Заявитель** – организация (лицо), подающая жалобу.

**СМК** – система менеджмента качества.

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	4. Общие положения
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № от

#### 4. Общие положения

Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ОС ЛИФТОВ ООО НПП «ЭДО+». Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+».

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

Заявитель вправе подать жалобу в ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+», связанную с качеством выполняемых услуг и по результатам выполнения работ по оценке соответствия, связанных с основной деятельностью ОС ЛИФТОВ ООО НПП «ЭДО+», с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС ЛИФТОВ ООО НПП «ЭДО+», в отношении данного объекта.

Заявитель так же вправе подать жалобу в ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+», связанную с дискриминационным доступом к оказанию услуг.

При рассмотрении жалоб ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+» руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность в области оценке соответствия лифтов, документам СМК ОС ЛИФТОВ ООО НПП «ЭДО+».

При рассмотрении жалобы между ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+», имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

Результатом работы рассмотрения жалобы в ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО НПП «ЭДО+», или обратиться в вышестоящие инстанции.

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	5. Функции и обязанности
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение №            от

## **5. Функции и обязанности**

При поступлении жалобы ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+» проводит:

- регистрацию обращения, согласно правилам оформления п.6. в установленном порядке согласно данной процедуры;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия, согласно п.7 настоящей процедуры;
- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц согласно п.7 настоящей процедуры;
- конфиденциальность при рассмотрении жалобы, согласно п.10 настоящей процедуры;
- принятие объективного решения;
- своевременное информирование заявителя о принятом решении, согласно п.8 настоящей процедуры;
- учет, хранение документов и рабочих материалов, согласно п.10 настоящей процедуры;
- анализ результатов работы по жалобе;
- разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	6. Правила оформления, приема и регистрации жалоб
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № от

## **6. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб**

В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении оценки соответствия ОС ЛИФТОВ ООО НПП «ЭДО+», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя Руководителя ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+».

Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 1 настоящей процедуры. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, неудовлетворения качеством оказанных услуг, дано обоснование несогласия с решением ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+», указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся лично либо по почте, факсу, на электронный адрес ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС ЛИФТОВ ООО НПП «ЭДО+», с которым заявитель не согласен.

Регистрацию жалобы в Журнале входящей корреспонденции, осуществляется инженером в день поступления в ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+», с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передаётся руководителю ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+».

Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.



Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № от

## **7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб**

Руководитель ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+», рассматривает поступившую жалобу и знакомит с ней представителя руководства по качеству.

Руководитель ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+» должен зарегистрировать жалобу в Журнале регистрации жалоб и установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия.

Руководитель ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+» должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

Руководитель ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+» может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 15 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+»;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 30 рабочих дней).

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	8. Правила и сроки оформления решения по жалобе
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № от

### **8. Правила и сроки оформления решения по жалобе**

Решение по жалобе оформляется руководителем ОС, в двух экземплярах, в течение 30 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке данной процедуры и согласуется с ПРК.

Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО НПП «ЭДО+», согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения апелляций» СМК ОС-02.ДП.12/01-2017, которая находится в открытом доступе на сайте ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+», или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № от

## **9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб**

Согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения жалоб» Решение по жалобе высылает Руководитель ОС, на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 15 дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отсылку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся в ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+».

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС» у представителя руководства по качеству ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+», с последующей сдачей в архив.

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

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+».

Если в ходе рассмотрения жалобы, связанной с дискриминационным доступом к оказанию услуг, подтвердился факт избирательности, ОС обязуется провести оценку соответствия лифтов. Данный инцидент с особой тщательностью при анализе СМК со стороны руководства.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+» 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.

В целях повышения качества оказываемых услуг, решения и выводы по жалобам должны быть доведены до всех сотрудников ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+». Выявленные несоответствия в работе ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+» должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+».

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	10. Ответственность
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № от

## **10. Ответственность**

Сотрудники ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+» несут ответственность за:

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

Требования конфиденциальности информации соблюдаются, согласно должностных инструкций сотрудников и соглашения о конфиденциальности.

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	Приложение 1
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № от

Приложение 1

### **Форма жалобы**

Руководителю ОС лифтов ООО НПП «ЭДО+»

1 Сведения о заявителе жалобы:

Имя \_\_\_\_\_  
 Организация \_\_\_\_\_  
 Адрес \_\_\_\_\_  
 Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_  
 Страна \_\_\_\_\_  
 Номер телефона \_\_\_\_\_  
 Номер факса \_\_\_\_\_  
 Электронная почта \_\_\_\_\_  
 Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо) \_\_\_\_\_

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) \_\_\_\_\_

2 Объект жалобы  
 - деятельность ОС  
 - деятельность держателей деклараций

3 Суть жалобы  
 Дата возникновения \_\_\_\_\_  
 Описание разногласия \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

4 Дата, подпись  
 Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

5 Приложение  
 Перечень прилагаемых документов  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	Приложение 2
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № от

Приложение 2

*Форма журнала регистрации жалоб*

**Журнал регистрации жалоб**

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей жалобу. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание жалобы	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения заявителя
1	2	3	4	5	6

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	Приложение 3
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № _____ от _____

Приложение 3

**Форма решения по жалобе**

**Решение по жалобе**  
наименование Органа по сертификации  
**Орган по сертификации лифтов**  
**ООО НПП «ЭДО+»**

рассмотрела жалобу № \_\_\_\_\_ дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
по вопросу \_\_\_\_\_  
представленную \_\_\_\_\_  
наименование организации, подавшей жалобу

и приняла решение: \_\_\_\_\_

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) \_\_\_\_\_

Руководитель ОС

\_\_\_\_\_ *инициалы, фамилия*

\_\_\_\_\_ *подпись*



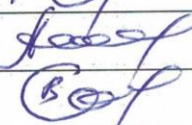
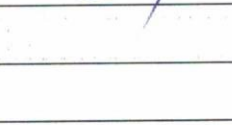
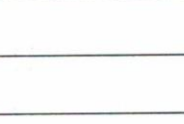
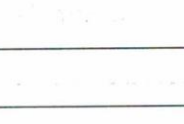
Представитель руководства по  
качеству

\_\_\_\_\_ *инициалы, фамилия*

\_\_\_\_\_ *подпись*

Орган по сертификации лифтов ООО НПП «ЭДО+»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	Лист ознакомления
	Дата выпуска 22.08.2017 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2017	Изменение № от

### ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Ф. И. О.	Должность	Подпись	Дата ознакомления
Жихарев А.В.	Руководитель ОС /эксперт		22.08.17
Иванов А.В.	Заместитель руководителя ОС		22.08.17
Миронов Д.А.	Начальник отдела (ПРК)		22.08.17
Ключников Е.Н.	Эксперт		22.08.17
Соколов А.А.	Эксперт		22.08.17
Сороко В.Н.	инженер		22.08.17





