Общество с ограниченной ответственностью
«СОЭКС-НЕВА»
(ООО «СОЭКС-НЕВА»)

Адрес места нахождения: 188800, Ленинградская область, Выборгский район, г. Выборг, ул. Пионерская 2, помещение 2
Адрес места осуществления деятельности: 199178, Санкт-Петербург, 7-я Линия, В.О., д. 76, лит А, БЦ «Сенатор», пом. 421, 424
www.soex47.ru Адрес электронной почты: olo@soex47.ru
телефон: +7 (812) 339-69-00
Уникальный номер записи об аккредитации в реестре аккредитованных лиц RA.RU.11HB04

Руководитель
ОСП ООО
«СОЭКС-НЕВА»
_____ Л.Б. Копаева

«19» 01 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «СОЭКС-НЕВА»
_____ Е.В. Асиновская

М.П.

«22» 01 2024 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ»
СМК ДП 09-2023

г. Санкт-Петербург, 2023 год

Настоящая документированная процедура не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована или распространена без разрешения ООО «СОЭКС-НЕВА»

Содержание

1 Назначение и область применения 3
2 Нормативные ссылки 3
3 Термины, определения и сокращения 3
4 Общие положения 4
5 Функции и обязанности 5
6 Правила оформления, приёма и регистрации жалоб 6
7 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб 7
8 Правила и сроки оформления решения по жалобе 7
9 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб 8
10 Ответственность 8
Приложение 1 – Форма жалобы 10
Приложение 2 – Форма журнала регистрации жалоб 11
Приложение 3 – Форма решения по жалобе 12
Приложение 4 – Форма заявления о конфиденциальности, беспристрастности и отсутствия конфликта интересов 13
Лист регистрации изменений 14

1 Назначение и область применения

Настоящая Документированная процедура СМК ДП 09-2023 (далее по тексту – процедура), определяет порядок обращения с жалобами, поступившими в Орган по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «СОЭКС-НЕВА» (далее по тексту – ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА»), и устанавливает правила оформления жалоб, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалоб в ООО «СОЭКС-НЕВА».

Данная процедура предназначена для применения:

- генеральным директором;
- заместителем начальника отдела сертификации с исполнением обязанностей менеджера по качеству ООО «СОЭКС-НЕВА» (далее по тексту – менеджер по качеству);
- ответственными лицами;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2 Нормативные ссылки

В процедуре использованы нормы и положения следующих документов:

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- Приказ Министерства экономического развития РФ от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;
- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования».

3 Термины, определения и сокращения

Термины и определения в настоящем документе приведены в соответствии с документами Евразийского экономического союза, законодательными нормативными правовыми актам РФ, имея в виду, что при наличии определения конкретного термина в документах ЕАЭС, применяется определение ЕАЭС, при отсутствии в документах ЕАЭС применяется определение, данное в федеральном законе или ином нормативном правовом акте, в иных случаях указывается документ, из которого взято определение конкретного термина.

В процедуре применяются термины, отраженные в:

- Федеральном законе от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- Приказе Министерства экономического развития РФ от 26 октября 2020 года № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;
- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;

Жалоба – выражение неудовлетворенностью деятельностью органа по оценке (подтверждению) соответствия с решением, со стороны какой-либо организации или лица с ожиданием ответа.

Заявитель – организация (лицо), подающая жалобу.

СМК – система менеджмента качества.

4 Общие положения

4.1 Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «СОЭКС-НЕВА». Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте ООО «СОЭКС-НЕВА».

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

Заявитель может подать жалобу в ОСП при неудовлетворенности деятельностью ОСП в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по сертификации или со схемой сертификации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;
- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;
- не предоставили решение органа по сертификации;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- нарушили установленный порядок проведения работ;
- неисполнение работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов;
- и другое.

4.3 Заявитель вправе подать жалобу в ООО «СОЭКС-НЕВА», по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, а также по иным аспектам деятельности (например, продолжительность времени ответа по телефону, счет выписанный на неправильную сумму и т.п.).

4.4 При рассмотрении жалоб ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» руководствуется настоящей процедурой, нормативными и нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия продукции, документам СМК ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА».

4.5 При рассмотрении жалобы между ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

4.6 При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ООО «СОЭКС-НЕВА», не имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы. При рассмотрении жалоб допускается привлечение других специалистов и экспертов из других органов по сертификации продукции, имеющих аналогичную (схожую) область аккредитации с ОСП

ООО «СОЭКС-НЕВА». Компетентность привлекаемых специалистов подтверждается документарно путем предоставления документов и сведений, подтверждающих необходимый уровень компетенции (документы об образовании, сведения о трудовой деятельности, документы, подтверждающие выполнение работ по сертификации продукции и другие).

4.7 Результатом работы рассмотрения жалобы в ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от принятия мер корректирующего воздействия оформленный в произвольной форме.

4.8 Ответственность за работы по жалобам возложена на менеджера по качеству.

5 Функции и обязанности

5.1 Действия по удовлетворению жалоб прослеживаются от момента ее получения ООО «СОЭКС-НЕВА» вплоть до завершения процедуры и удовлетворения (либо мотивированного отказа в удовлетворении) требований заявителя. Заявитель жалобы имеет возможность получить информацию о текущем состоянии процедуры удовлетворения жалобы на любом этапе ее реализации, обратившись с соответствующим запросом в ООО «СОЭКС-НЕВА».

5.2 При поступлении жалобы ООО «СОЭКС-НЕВА» проводит:

- регистрацию обращения, согласно правилам оформления п. 6 в установленном порядке согласно настоящей Процедуре;
- подтверждение получения жалобы заявителю извещением с использованием установленных каналов связи;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия, согласно п. 7.2 настоящей процедуры;
- анализ содержания поступившей жалобы, оценка достаточности имеющейся информации (при необходимости – сбор дополнительной информации) и определение ответственных лиц согласно п. 7.3 настоящей процедуры;
- признание обоснованности/необоснованности жалобы;
- работы по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении жалобы, согласно п. 10.2 настоящей процедуры;
- принятие объективного решения;
- своевременное информирование заказчика о принятом решении, согласно п. 8.1 настоящей процедуры;
- учет, хранение документов и рабочих материалов, согласно п. 10.4 настоящей процедуры;
- анализ результатов работы по жалобе;
- разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

5.3 В целях исключения конфликта интересов, обеспечения беспристрастности и независимости, а также соблюдения конфиденциальности, каждый член рабочей группы, участвующий в анализе и утверждении порядка удовлетворения поступившей жалобы, определенной приказом генерального директора для рассмотрения конкретной поступившей жалобы, подписывает соответствующее заявление о конфиденциальности, беспристрастности и отсутствия конфликта интересов по форме **Приложения 4** настоящего документа.

6 Правила оформления, приёма и регистрации жалоб

6.1 В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя генерального директора ООО «СОЭКС-НЕВА».

П р и м е ч а н и е: форму жалобы можно скачать на сайте ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» по адресу: www.soex47.ru.

6.2 Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно **Приложению 1** настоящей процедуры. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, объект и суть жалобы, дано обоснование несогласия с решением ООО «СОЭКС-НЕВА», указаны документы и т.д. Обязательным требованием при составлении жалобы является заполнение всех реквизитов содержащихся в установленной форме.

6.3. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «СОЭКС-НЕВА», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после совершения события, с которым заявитель не согласен (с момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению Заявителя являются основанием для жалобы). Состав документов, изначально прилагаемых к жалобе определяется заявителем.

6.4 Регистрацию жалобы в Журнале входящей корреспонденции, осуществляет секретарь в день поступления в ООО «СОЭКС-НЕВА», с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передаёт её генеральному директору ООО «СОЭКС-НЕВА». Секретарь ООО «СОЭКС-НЕВА» делает копию жалобы без прилагаемого комплекта документов, которую подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции», оригинал жалобы и прилагаемого заказчиком комплекта документов передает генеральному директору ООО «СОЭКС-НЕВА».

6.5 Получение каждой жалобы немедленно (в день регистрации жалобы) подтверждается заявителю (например, по почте, факсу, телефону, курьерской службой или электронной почте) путем направления письма (извещения), за подписью генерального директора ООО «СОЭКС-НЕВА» в произвольной форме, с обязательным подтверждением от него факта получения и регистрации его жалобы.

В соответствии с требованиями п. 7.13.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 при получении жалобы ОСП подтверждает, имеет ли поступившая жалоба к деятельности ОСП, за которую он несет ответственность, и если имеет то принять ее к рассмотрению. Подтверждение данного требование осуществляется при анализе жалобы со стороны генерального директора на предмет соответствует ли поступившая жалоба деятельности ОСП.

Жалоба, содержащая некорректную информацию, признаётся необоснованной. Удовлетворения требований заявителя в такой ситуации не происходит. Если заявитель в тексте жалобы не обосновал причину своего недовольства или не предоставил доказательства своей позиции, обращение также будет считаться неприемлемым.

Исполнителем по формированию письма о получении жалобы (и, при необходимости, содержащего информацию об отказе в рассмотрении жалобы с обязательным указанием причин) является менеджер по качеству.

6.6 Письмо (извещение) о получении жалобы 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.

П р и м е ч а н и е: информация об отказе в рассмотрении жалобы с обязательным указанием причин может входить в письмо (извещение) о получении жалобы.

7 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

7.1 В случае обоснованности поступившей жалобы генеральный директор передает ее менеджеру по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы.

7.2 Менеджер по качеству ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» по факту получения жалобы регистрирует жалобу в «Журнале регистрации жалоб ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» и устанавливает контактных лиц и устойчивые каналы связи для взаимодействия. Ответственным за ведение «Журнала регистрации жалоб ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» является менеджер по качеству.

Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается приказ генерального директора ООО «СОЭКС-НЕВА», устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи. В состав рабочей группы не включаются лица, участвующие в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к поступившей жалобе

7.3 Менеджер по качеству ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» совместно с рабочей группой (менеджер по качеству входит в состав рабочей группы) рассматривают жалобу, анализирует сведения, прилагаемые к жалобе и совместно проводят анализ возникшей ситуации в течение 5 рабочих дней с момента её регистрации.

При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы. ООО «СОЭКС-НЕВА» может потребовать от предъявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации.

По итогам работы рабочей группы рассмотрения жалобы формируется решение по жалобам. Решение формирует менеджер по качеству ОСП.

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

7.5 Срок рассмотрения, принятие решения и направление ответа по поступившей жалобе составляет не более 10 рабочих дней от поступления жалобы. Увеличение сроков рассмотрения жалобы и принятия решения не предусмотрено в соответствии с требованиями п. 1.1 ч.1 ст.13 Федерального закона от 30.12.2013 № 412-ФЗ.

8 Правила и сроки оформления решения по жалобе

8.1 Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству, в двух экземплярах, в течение 1 рабочего дня, с момента принятия и оформления соответствующего решения, согласно правилам оформления в установленном порядке **Приложения 3** настоящей процедуры и утверждается генеральным директором ООО «СОЭКС-НЕВА». Члены рабочей группы ставят свои подписи в решении по жалобе

8.2 Решение по жалобе содержит:

- 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;

9 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

9.1 Решение по жалобе высылает секретарь, на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 1 рабочего дня с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у секретаря ООО «СОЭКС-НЕВА», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции».

9.2 Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле к журналу «Жалобы» у менеджера по качеству ООО «СОЭКС-НЕВА», согласно п. 10.4 настоящей процедуры, с последующей сдачей в архив.

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

9.4 Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении жалоб и результаты управления этими жалобами рассматриваются при проведении анализа СМК со стороны руководства. При проведении анализа СМК особое внимание уделяется жалобам, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество работ в ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА».

Решения и выводы по поступившей жалобе рассматриваются всеми руководителями ООО «СОЭКС-НЕВА». Выявленные несоответствия в работе регистрируются и устраняются согласно СМК ДП 05-2023.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ООО «СОЭКС-НЕВА» 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;
- анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

10 Ответственность

10.1 Сотрудники ООО «СОЭКС-НЕВА» и лица, привлекаемые к рассмотрению жалоб несут ответственность за:

- сбор и проверку всей требуемой информации с целью принятия правомерного решения;
- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы.
- хранение документов и материалов.

10.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников, а также заявлениями о конфиденциальности (**Приложение 4** настоящего документа)

10.3 Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются в «Журнале регистрации жалоб», менеджером по качеству.

10.4 Документы и материалы по рассмотрению жалоб, хранятся у менеджера по качеству, в деле к «Журналу регистрации жалоб» в течении одного года, затем сдаются в архив ООО «СОЭКС-НЕВА».

10.5 Решения и выводы рассматриваются всеми руководителями ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА». Выявленные несоответствия в работе ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» регистрируются и устраняются в соответствии с действующими процедурами СМК ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА».

Менеджер по качеству _____ Ю.И. Макаров

подпись

Приложение 1

Форма жалобы

Генеральному директору
ООО «СОЭКС-НЕВА»
Е.В. Асиновской

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 ОСП
- деятельность держателей сертификатов

3 Суть жалобы

Дата возникновения_____

Описание разногласия _____

_____

_____

_____

4 Дата, подпись

Дата_____Подпись_____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов

_____

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

Приложение 3

Форма решения по жалобе

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «СОЭКС-НЕВА»

_____ Е.В. Асиновская
М.П.
«_____»_____ 20___ г.

Решение по жалобе

ООО «СОЭКС-НЕВА»

Рабочая группа в соответствии с приказом генерального директора №____ от «___»_____20__г. ООО «СОЭКС-НЕВА» в составе

_____
Ф.И.О.

_____
Ф.И.О.

_____
Ф.И.О.

рассмотрела жалобу №_____ дата «____» _____ 202__г.

по вопросу_____

представленную_____
наименование организации, подавшей жалобу

и приняла решение:_____

_____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной)_____

_____

Менеджер
по качеству ООО «СОЭКС-НЕВА» _____ _____
инициалы, фамилия подпись

Член рабочей группы _____ _____
инициалы, фамилия подпись

Член рабочей группы _____ _____
инициалы, фамилия подпись

Член рабочей группы _____ _____
инициалы, фамилия подпись

Приложение 4

Форма заявления о конфиденциальности, беспристрастности и отсутствия конфликта интересов

ЗАЯВЛЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ, БЕСПРИСТРАСТНОСТИ И ОТСУТСТВИЯ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ

члена Рабочей группы по рассмотрению жалобы_____
Ф.И.О.

об отсутствии конфликта интересов с организацией

_____
наименование организации

Я,_____
фамилия, имя, отчество

заявляю, что в течение последних 2-х лет с даты настоящего заявления не оказывал консалтинговых услуг заявителю жалобы, не работал с ним по найму, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией

_____
наименование организации-заявителя жалобы

и его партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении жалобы:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА», ООО «СОЭКС-НЕВА»;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по рассмотрению жалоб

_____	_____	_____
дата	личная подпись	расшифровка подписи

Лист регистрации изменений

№ изменения	Номера страниц			Основание	Дата, Подпись ответственного лица
	Замененных	Дополнительных	Аннулированных		