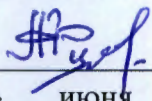


ОС ФГБУ ФНКЦ ФХМ ФМБА России	Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб	СМК ОС-ДП.02-05-17	стр.1 из 9
		Редакция № 05	

"УТВЕРЖДАЮ"

Руководитель ОС

  
 \_\_\_\_\_ Фурманов А.С.  
 « 05 » \_\_\_\_\_ июня 2017 г.



М.П.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

**СМК ОС-ДП.02-05-17**

**Редакция 05**

Дата введения: 05.06.2017г.

ОС ФГБУ ФНКЦ ФХМ ФМБА России	Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб	СМК ОС-ДП.02-05-17	стр.2 из 9
		Редакция № 05	

## Оглавление

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

ОС ФГБУ ФНКЦ ФХМ ФМБА России	Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб	СМК ОС-ДП.02-05-17	стр.3 из 9
		Редакция № 05	

## 1. Назначение и область применения

Настоящая ДП определяет порядок обращения с жалобами, поступившими в ОС и устанавливает правила оформления жалоб, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалоб в ОС.

Данная процедура предназначена для применения:

- руководителем ОС;
- ПРК;
- Комиссией по апелляциям
- заявителями на жалобу.

## 2. Нормативные ссылки

2.1. В ДП использованы НД по разделу 2 РК.01

## 3. Термины и сокращения

В ДП использованы термины и сокращения по разделу 3 РК.01

**Жалоба** - выражение разногласия с решением, принятого по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС, со стороны какой-либо заказчика.

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

## 4. Общие положения

4.1. Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов заказчиков ОС. Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте ОС.

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

4.3. Заявитель вправе подать жалобу в ОС по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОС, с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС в отношении продукции.

4.4. При рассмотрении жалоб ОС руководствуется настоящей ДП, документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия продукции, документами СМК ОС.

4.5. При рассмотрении жалобы между ОС и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

4.6. При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ОС, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

4.7. Результатом работы рассмотрения жалобы в ОС является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

ОС ФГБУ ФНКЦ ФХМ ФМБА России	Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб	СМК ОС-ДП.02-05-17	стр.4 из 9
		Редакция № 05	

4.8. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС, или обратиться в вышестоящие инстанции.

## **5. Функции и обязанности**

При поступлении жалобы ОС проводит:

- регистрацию обращения в установленном порядке согласно данной процедуры, п.6;
- установление контактных лиц и каналов связи для взаимодействия, согласно п.7.1. настоящей ДП;
- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц согласно п.7.1.настоящей ДП;
- конфиденциальность при рассмотрении жалобы, согласно п.10.2 настоящей ДП;
- принятие объективного решения;
- своевременное информирование заявителя 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.

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

6.1. В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ОС, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой на имя директора ФХМ или руководителя ОС.

6.2. Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 1 настоящей процедуры. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

6.3. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОС или Организации, в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым заявитель не согласен.

6.4. Регистрацию жалобы в ОС в Журнале регистрации жалоб осуществляет делопроизводитель в день поступления ее в ОС, с присвоением жалобе регистрационного входящего номера.

6.5. Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (уведомление по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения уведомления.

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

7.1. Руководитель ОС рассматривает поступившую жалобу и передаёт её для работы назначенному лицу (на жалобе ставится резолюция, дата, подпись руководителя,

ОС ФГБУ ФНКЦ ФХМ ФМБА России	Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб	СМК ОС-ДП.02-05-17	стр.5 из 9
		Редакция № 05	

ФИО ответственного). При необходимости ответственный по жалобе созывает Комиссию по апелляциям в течение 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы в ОС.

Председатель и члены Комиссии должны иметь опыт работы в области подтверждения соответствия продукции не менее трех лет и не иметь отношения к рассматриваемому вопросу.

В состав Комиссии могут входить сотрудники ОС, не имеющие отношения к предмету жалобы, представители заказчика, не имеющие отношения к предмету жалобы и/или независимые эксперты/специалисты сторонних организаций.

Ответственный/председатель Комиссии должен обеспечить:

- **установление контактных лиц со стороны заявителя** и каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с жалобой;
- выбор и привлечение к работе по жалобе внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по жалобе;
- первоначальное информирование стороны жалобы о принятом решении по жалобе.
- разработку действий по устранению причины появления жалобы и исключению возможности повторного появления.

7.2. Ответственный/комиссия должен рассмотреть жалобу и провести анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента регистрации жалобы в ОС.

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

7.4. ОС может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам:

- переписку по вопросу между заявителем и ОС;
- результаты работы ОС (акты, протоколы, отчеты и т.д.);

7.5. Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 20 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ОС;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 2 месяцев от момента регистрации в ОС).

При обсуждении вопросов по жалобе присутствуют только члены комиссии.

Председатель комиссии утверждает состав комиссии и организует:

- работу комиссии;
- предварительное ознакомление членов комиссии с поступившей жалобой;
- установление срока решения спорных вопросов;
- сообщение информации -заявителю;

ОС ФГБУ ФНКЦ ФХМ ФМБА России	Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб	СМК ОС-ДП.02-05-17	стр.6 из 9
		Редакция № 05	

- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа жалобы с любой из сторон;
- рассмотрение жалобы на заседании комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

Председатель Комиссии в течение 10 рабочих дней оформляет протокол заседания Комиссии по рассматриваемому вопросу и секретарь направляет его заинтересованным сторонам в срок не более 5 рабочих дней с момента оформления. Протокол подписывается председателем и визируется экспертами – членами Комиссии.

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

8.1. Решение по жалобе оформляется ответственным в двух экземплярах в течение 30 рабочих дней, согласно форме Приложения 3 и подписывается ответственным по жалобе и руководителем ОС.

8.2. 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;

8.3. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в Росаккредитацию.

8.4. Решение Росаккредитации возможно оспорить в установленном порядке в суде.

В случае, если организация-заявитель не отвечает на запросы и не идет на сотрудничество, ОС оставляет за собой право приостановки или аннулирования сертификата соответствия, если существо жалобы касалось этого вопроса.

8.5. Документы и материалы работы по жалобе сохраняются у председателя Комиссии/ответственного в течение 3 лет. Информация о получении жалоб и результаты рассматриваются при проведении анализа СМК со стороны руководства, включается в отчет руководства. При этом 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 услуг ОС.

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

9.1. Согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения жалоб» Решение по жалобе высылает генеральный директор, на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 2-х месяцев с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у генерального директора ОС.

ОС ФГБУ ФНКЦ ФХМ ФМБА России	Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб	СМК ОС-ДП.02-05-17	стр.7 из 9
		Редакция № 05	

9.2. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в папке «Жалобы в ОС» у ПРК, 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 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.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС 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.

## 10. Ответственность

10.1. Сотрудники ОС НИИ ФХМ несут ответственность за:

- 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.

10.3. Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются в Журнале регистрации жалоб, ответственным за СМК.

10.4. Документы и материалы по рассмотрению жалоб, хранятся у ПРК, в папке «Жалобы в ОС» в течении двух лет затем сдаются в архив ОС.

10.5. Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми руководителями». Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС.

ОС ФГБУ ФНКЦ ФХМ ФМБА России	Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб	СМК ОС-ДП.02-05-17	стр.8 из 9
		Редакция № 05	

## Приложение 1. Форма жалобы

Руководителю ОС

1. Сведения о заявителе жалобы:

Организация \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_

Контактное лицо

\_\_\_\_\_

Директор \_\_\_\_\_

2. Объект жалобы (отметить)

- деятельность ОС

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть жалобы

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Описание разногласия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4 Дата, подпись

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



ОС ФГБУ ФНКЦ ФХМ ФМБА России	Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб	СМК ОС-ДП.02-05-17	стр.9 из 9
		Редакция № 05	

## 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

### Решение по жалобе

**Орган по сертификации** рассмотрел жалобу № \_\_\_\_\_ дата « \_\_\_\_ »  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

по вопросу \_\_\_\_\_  
представленную \_\_\_\_\_  
наименование организации, подавшей жалобу

и принял решение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

Руководитель ОС \_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия                                  подпись

Ответственный \_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия                                  подпись