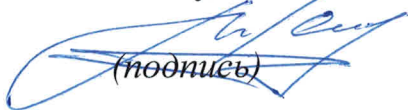


СОГЛАСОВАНО:

Заместитель руководителя
органа по сертификации

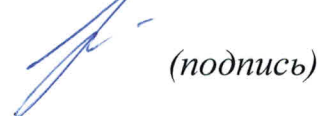
Хаснудинов М.А.


(подпись)

УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель
органа по сертификации

Маныхин А.Ю.


(подпись)

Система менеджмента качества ОС ООО «СЦ ПРОМЖЕЛДОРТРАНС»

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

П.ОС.05

Экземпляр: *Контрольный*

Введено:

взамен «Положения по работе с жалобами и апелляциями»,
утвержденного распоряжением № 7 от 28.01.2016

Введено в действие:

распоряжением № 16 от «01» апреля 20 16 года

Дата введения в действие:

с «07» апреля 20 16 года

Разработал:

Хаснудинов М.А.

Система менеджмента качества органа по сертификации ООО «СЦ ПРОМЖЕЛДОРТРАНС»	Положение о работе с жалобами и апелляциями П.ОС.05	стр.2 из 6
--	---	------------

Содержание

1 Общие положения	3
2. Нормативные ссылки	3
3 Термины, определения и сокращения	3
3.1 Термины и определения	3
3.2 Сокращения	3
4 Общие положения	3
5 Регистрация жалоб и апелляций	4
6 Рассмотрение жалоб и апелляций	4
7 Решение по жалобе или апелляции	5
Приложение А Форма журнала регистрации жалоб и апелляций	6

Система менеджмента качества органа по сертификации ООО «СЦ ПРОМЖЕЛДОТРАНС»	Положение о работе с жалобами и апелляциями П.ОС.05	стр.3 из 6
---	---	------------

1 Общие положения

1.1. Настоящее положение является внутренним нормативным документом системы менеджмента качества органа по сертификации ООО «СЦ ПРОМЖЕЛДОТРАНС» разработано в соответствии с требованиями к системам менеджмента ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, устанавливает правила работы с жалобами и апелляциями, поступающими в орган по сертификации.

1.2. Действие настоящего положения распространяется на всех работников органа по сертификации, а также на заявителей (предъявителей) жалоб и апелляций.

2. Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на нормативные документы:

2.1 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»;

2.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящем положении используются термины и определения, содержащиеся в национальных стандартах Российской Федерации ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, а также следующие определения:

3.1.1. **жалоба:** письменное обращение заказчика или держателя сертификата, содержащее недовольство действиями работников ОС;

3.1.2. **апелляция:** письменное обращение заказчика или держателя сертификата с просьбой пересмотреть результаты сертификации или результаты инспекционного контроля в случае его несогласия с результатами;

3.1.3. **предъявитель:** заказчик или держатель сертификата, направивший в адрес ОС жалобу или апелляцию.

3.2 Сокращения

Сокращения, используемые в настоящем положении:

3.2.1. **ОС** – орган по сертификации ООО «СЦ ПРОМЖЕЛДОТРАНС»;

3.2.2. **СЦ** - общество с ограниченной ответственностью «Сертификационный центр промышленного железнодорожного транспорта»;

3.2.3. **СМК** - система менеджмента качества.

4 Общие положения

4.1 Настоящее положение направлено на повышение удовлетворенности заказчиков, повышение качества предоставляемых услуг ОС и совершенствование деятельности по

Система менеджмента качества органа по сертификации ООО «СЦ ПРОМЖЕЛДОРТРАНС»	Положение о работе с жалобами и апелляциями П.ОС.05	стр.4 из 6
--	---	------------

подтверждению соответствия.

4.2 Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС по подтверждению соответствия. Регламент процедуры рассмотрения жалоб и апелляций находится в открытом доступе на сайте ОС в разделе «Жалобы и апелляции».

4.3 Подать жалобу или апелляцию может любая организация или лицо - участники процесса сертификации, права которых, по их мнению, были нарушены.

5 Регистрация жалоб и апелляций

5.1. Жалобы и апелляции должны содержать следующую информацию:

- наименование и юридический адрес предъявителя;
- описание предмета жалобы или апелляции;
- ссылки на нормативные документы (при необходимости);
- подпись уполномоченного представителя и печать предъявителя (если имеется);
- контактные данные предъявителя;
- дату составления жалобы или апелляции.

5.2. В случае, если жалоба или апелляция не содержит информацию, указанную в пункте 5.1, ОС вправе не регистрировать их с указанием предъявителю причин отказа в регистрации.

5.3. Жалобы или апелляции могут поступать на официальный адрес электронной почты, указанный на сайте ОС, в виде сканированного документа в формате PDF, или на почтовый адрес СЦ.

5.4. Регистрацию жалоб и апелляций в ОС осуществляет работник ОС, ответственный за документооборот.

5.5. Жалобы и апелляции, поступившие в ОС, регистрируются в течение 2-х дней с момента поступления в журнале регистрации жалоб и апелляций, форма которого приведена в приложении А к настоящему положению.

5.6. Получение каждой жалобы или апелляции подтверждается ее предъявителю извещением о принятии по контактам, указанным в жалобе или апелляции, в течение одного дня с даты регистрации.

6 Рассмотрение жалоб и апелляций

6.1. Зарегистрированная жалоба или апелляция передается руководителю ОС, который в течение 5-ти рабочих дней назначает ответственного исполнителя по рассмотрению жалобы или апелляции.

6.2. Руководитель ОС в правом верхнем углу жалобы или апелляции накладывает резолюцию с указанием ответственного лица по рассмотрению жалобы или апелляции.

6.3. Ответственный исполнитель не должен быть участником работ, в отношении выполнения или результатов которых направлена жалоба или апелляция.

Система менеджмента качества органа по сертификации ООО «СЦ ПРОМЖЕЛДОРТРАНС»	Положение о работе с жалобами и апелляциями П.ОС.05	стр.5 из 6
--	---	------------

6.4. Ответственный исполнитель обязан:

- изучить проблемы, оценить достаточность информации;
- разработать предварительное решение;
- утвердить решение у руководителя ОС;
- оценить результативность проведенных корректирующих мероприятий;
- ознакомить заказчика с результатами предпринятых действий;
- информировать заказчика о результатах рассмотрения жалобы или апелляции.

7 Решение по жалобе или апелляции

7.1 Решение по жалобе или апелляции должно быть направленно предъявителю не позднее 30-ти рабочих дней с момента регистрации жалобы или апелляции в ОС.

7.2 Решение оформляется в виде официального письма на бланке ОС и подписывается руководителями ОС.

7.3 Решение должно содержать:

- срок и способ удовлетворения жалобы или апелляции (при полном или частичном удовлетворении);
- причины отказа (при частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении);
- ссылки на нормативные документы, которые обосновывают легитимность решения;
- дату подписания;
- подпись руководителя ОС.

7.4 Решение оформляется в двух экземплярах, один хранится у работника ОС, ответственного за документооборот, в соответствующей папке, второй направляется предъявителю.

7.5 Решение должно быть направленно предъявителю заказным письмом в течение 5-ти рабочих дней от даты его подписания руководителем ОС.

7.6 Все материалы по жалобе и апелляциям должны храниться в ОС в течение 3-х лет с даты принятия решения по жалобе или апелляции.

7.7 В случае несогласия с решением по жалобе или апелляции предъявитель вправе подать жалобу или апелляцию в Апелляционный совет Системы добровольной сертификации на железнодорожном транспорте необщего пользования в Российской Федерации. Информация о порядке работы Апелляционного совета и правилах оформления жалобы или апелляции также размещена на сайте ОС в разделе «Жалобы и апелляции».

Система менеджмента качества органа по сертификации ООО «СЦ ПРОМЖЕЛДОРТРАНС»	Положение о работе с жалобами и апелляциями П.ОС.05	стр.6 из 6
--	---	------------

Приложение А
Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

Журнал регистрации жалоб и апелляций

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей жалобу или апелляцию; адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание жалобы или аppeляции	Решение, дата, №, краткое содержание	Дата и форма оповещения заявителя
1	2	3	4	5	6