



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«PETRO TEST AVTO»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ



УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «PETRO TEST AVTO»
М.К. Исамухамедова
«20» апрель 2024 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ,
ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ

ДП СМК ОС 11:2024

РАЗРАБОТАНО
Инженер по качеству
А.А. Халиков
«20» апрель 2024 г.

Все права интеллектуальной собственности принадлежат ООО «PETRO TEST AVTO» и носит конфиденциальный характер. Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимися сотрудниками предприятия, без предварительного согласования с ПРК. Любые изменения вносятся в оригинал и только в контролируемые копии настоящего документа.

Обозначение документа	ДП СМК ОС 11:2024
Наименование документа	Документированная процедура. Рассмотрения и разрешения обращений, претензий и апелляций
Статус	Действует
Номер редакции	Редакция 2
Утвержден и введен в действие	20 апрель 2024 г.
Срок действия	19 февраля 2025 г.
Отметка по истечению срока действия, если нет необходимости их переработки (сведения о продлении срока действия)	Срок действия продлен до «___» _____ 20__ г.
Отметка об актуализации	Актуален до 19 февраля 2025 г.
	Актуален до «___» _____ 202 г.
	Актуален до «___» _____ 202 г.
	Актуален до «___» _____ 202 г.
	Актуален до «___» _____ 202 г.
Дата последнего изменения	
Разработан впервые	Впервые
Разработан взамен	---
Отметка об изъятии из обращения	«Отменен» от «___» _____ 20__ г.

Отметка о рассылке

№ и количество экземпляров	Наименование подразделения/организации/ответственного лица/	Исх. №, дата сопроводительного документа*	Инициалы, фамилия, получившего документ	Отметка о получении
1	Представитель руководства по качеству	---	Б.Т. Рузматов	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Руководитель ОС	---	Т.Э. Раджабов	<input checked="" type="checkbox"/>
3	ГУП «Центр по аккредитации»	Исх. _____ от «___» _____ 2020 г.		<input checked="" type="checkbox"/>

* - заполняется в случае рассылки документа СМК с сопроводительными письмами - обращениями

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА			
РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ ДП СМК ОС 11:2024			
ПСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8	Редакция 2	Дата введения: 20.04.2024 г.	стр. 1 из 18

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура (далее – процедура) является документом системы менеджмента качества, разработана в развитие раздела «Разрешение претензий» ПК СМК АИЛ с учетом требований пунктов 8.7, 8.8 О'з DSt ISO/IEC 17065:2015. Также устанавливает порядок рассмотрения и разрешения обращений в виде предложений, претензий и апелляций.

1.2 Требования настоящей документированной процедуры обязательны для применения **органом по сертификации нефтегазовой и химической продукции** (далее по тексту – ОС) при **Обществе с ограниченной ответственностью «PETRO TEST AVTO»** (далее по тексту – Предприятие).

2 ССЫЛКИ

В настоящей документированной процедуре используются ссылки на следующие документы:

О'з DSt ISO 9000:2016 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

О'з DSt ISO/IEC 17065:2015 Государственный стандарт. Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.

О'з DSt ISO/PAS 17003:2016 (ISO/PAS 17003:2004, IDT) Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей документированной процедуре применяются следующие термины с соответствующими определениями, соответствующие О'з DSt ISO 9000, включая следующие термины и определения:

3.1 Обращение – индивидуальные или коллективные заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

3.2 Заявление – ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее, если не определено иное, – организация), индивидуальных предпринимателей.

3.3 Предложение – рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества.

3.4 Заявитель – гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ
ДП СМК ОС 11:2024**

ПСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8 Редакция 2 Дата введения: 20.04.2024 г. стр. 2 из 18

3.5 Письменное обращение – обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений.

3.6 Электронное обращение – обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.

3.7 Устное обращение – обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема.

3.8 Индивидуальное обращение – обращение одного заявителя.

3.9 Коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам).

3.10 Повторное обращение – письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление).

3.11 Книга замечаний и предложений – документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, - замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

3.12 Апелляция – обжалование какого-либо решения по вопросам, связанным с услугами ОС, в инстанцию, имеющую право пересмотреть дело по существу.

3.13 Предъявляющий претензию – лицо, организация или ее представитель, подающее претензию.

3.14 Претензия – выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

3.15 Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию.

3.16 Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителем степени выполнения его требований.

3.17 Обслуживание потребителя – взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции.

3.18 Обратная связь – комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции или процессе управления претензиями.

3.19 Заинтересованная сторона – лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

3.20 Цель – результат, к которому стремятся в области работы с претензиями.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА			
РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ ДП СМК ОС 11:2024			
РСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8	Редакция 2	Дата введения: 20.04.2024 г.	стр. 3 из 18

3.21 Политика – общие намерения и направления деятельности организации в области работы с претензиями, официально сформулированные высшим руководством.

3.22 Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

4 ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

В настоящей документированной процедуре применяются следующие обозначения, сокращения и аббревиатуры:

- БН** – бумажный носитель;
- ГУП** – Государственное унитарное предприятие;
- ООО** – Общество с ограниченной ответственностью;
- ОС** – орган по сертификации.
- ЭН** – электронный носитель.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

5.1 Высшее руководство предприятия несет ответственность за:

- идентификацию и определение возможности рассмотрения и разрешения обращений, претензий и апелляций;
- назначение ответственного за организацию рассмотрения и разрешения обращений, претензий и апелляций, поступившей в ОС;
- назначение ответственного за подготовку материалов к рассмотрению и разрешению обращений, претензий и апелляций;
- утверждение состава Комиссии по рассмотрению и разрешению обращений, претензий и апелляций (далее по тексту – Комиссия).

5.2 Ответственный за канцелярией несет ответственность за:

- регистрацию обращений, претензий и апелляций, поступивших в ОС.

5.3 Руководитель ОС несет ответственность за:

- регистрацию обращений, претензий и апелляций в регистрационно-контрольной форме регистрации претензий и апелляций;
- регистрацию регистрационно-контрольной формы в «Журнале регистрации регистрационно-контрольной формы регистрации претензий и апелляций»;
- передачу обращений, претензий и апелляций, и материалов по ним ответственному лицу для дальнейшей подготовки материалов к рассмотрению и разрешению обращений, претензий и апелляций;
- контроль соблюдения сроков рассмотрения и разрешения обращений, претензий и апелляций и хранение документов по ним;
- представление информации по рассмотрению и разрешению обращений, претензий и апелляций (включая анализ поданных и обоснованных обращений, претензий и апелляций за отчетный и 2 предыдущих периода) для рассмотрения на совещании «Анализ со стороны руководства» и передачу Инженер по качеству отчета для формирования приложений к протоколу совещания «Анализ со стороны руководства».

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ
ДП СМК ОС 11:2024**

ПСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8 Редакция 2 Дата введения: 20.04.2024 г. стр. 4 из 18

5.4 Лицо, назначенное ответственным за подготовку материалов к рассмотрению и разрешению обращений, претензий и апелляций несет ответственность за:

- формирование материалов по рассмотрению и разрешению обращений, претензий и апелляций и предоставление их Комиссии по апелляции (далее - Комиссии);
- достоверность и объективность подготовленных материалов по поступившей обращениям, претензиям и апелляциям;
- соблюдение установленных сроков подготовки материалов по обращениям, претензиям и апелляциям;
- соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при подготовке материалов по обращениям, претензиям и апелляциям, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством РУз.

В данном случае п. 5.4 выполняет Лицо, ответственное за канцелярию.

5.5 Секретарь Комиссии (лицо, назначенное ответственным за организацию рассмотрения и разрешения обращений, претензий и апелляций, поступившей в ОС) несет ответственность за:

- формирование состава Комиссии, представление его на утверждение директору Предприятия;
- обеспечение беспристрастности и независимости состава Комиссии от всех заинтересованных сторон по вопросам обращений, претензий и апелляций;
- подготовку заседания Комиссии: формирование повестки заседания, информирование всех заинтересованных сторон о дате и месте проведения заседания, регулирование по вопросам обращений, претензий и апелляций;
- ведение записей по процессу рассмотрения и разрешения обращений, претензий и апелляций;
- подготовку протокола заседания Комиссии;
- подготовку ответа подателю обращений, претензий и апелляций о принятом Комиссией решении, в случае необходимости - о причинах превышения месячного срока рассмотрения и разрешения обращений, претензий и апелляций;
- передачу материалов по рассмотренным и разрешенным обращениям, претензиям и апелляциям директору Предприятия.

5.6 Члены Комиссии несут ответственность за:

- компетентность и объективность принимаемых ими решений по поступающим обращениям, претензиям и апелляциям;
- соблюдение установленных сроков рассмотрения и разрешения обращений, претензий и апелляций;
- соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при рассмотрении и разрешении обращений, претензий и апелляций, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством РУз.

5.7 Инженер по качеству несет ответственность: - за обеспечение доступности настоящей процедуры для заинтересованных сторон.

6 РАССМОТРЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ

6.1 Общие положения

6.1.1 Политика по отношению к претензиям

Работа с претензиями направлена на устранение имеющихся недостатков и стремление избежать их появления в дальнейшем. **Главная цель** работы с претензиями разрешения конфликта на стадии зарождения и не потерять постоянных Заявителей, а также тех, которые придут по их рекомендациям.

1 ОС позитивно относится к претензиям Заявителей. Мы считаем, что будущее Предприятия в немалой степени зависит от нашей способности сохранять наших Заявителей, слышать их «голос», совершенствовать систему обслуживания на основе их предложений и замечаний.

2 Все Заявители, обратившиеся к нам с претензией:

- должны услышать от нас слова благодарности за то, что взяли на себя труд обратиться к нам с претензией;
- не должны уйти от нас с нерешенными проблемами.

3 Каждая Претензия:

- должна быть принята;
- должна рассматриваться безотлагательно и профессионально;
- даст нам возможность улучшить качество обслуживания Заявителей.

4 В результате эффективного принятия и разрешения претензий:

- мы сохраняем наших Заявителей;
- Заявители, приходящие к нам с претензией, становятся послами «доброй воли» Предприятия;
- мы получаем больше довольных Заявителей и сотрудников;
- Предприятия считает работу с претензиями улучшением системы менеджмента, усовершенствования сертификационных работ, а также обслуживания Заявителей.

5 Предприятие поощряет Заявителей обращаться с претензиями:

- мы активно побуждаем Заявителей, приходить со своими претензиями;
- мы облегчаем Заявителям возможность жаловаться: мы объясняем куда обращаться; Заявителей, обратившихся в Предприятие с претензией, мы не гоняем из отдела в отдел.

6 Претензии рассматриваются безотлагательно

- все устные жалобы по возможности рассматриваются немедленно;
- в любом случае Заявителю надо дать предварительный ответ в течение двух дней;
- рассмотрение претензии не должно занимать более 1 месяца.

7 Каждый сотрудник Предприятия обучен принимать претензии

- каждый сотрудник должен обладать достаточными знаниями по продукции, поступающей на сертификацию и владеть знаниями проведения сертификации, чтобы дать предварительный ответ на претензию;

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ ДП СМК ОС 11:2024

ПСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8 | Редакция 2 | Дата введения: 20.04.2024 г. | стр. 6 из 18

- все сотрудники обучены правильно воспринимать критику и способны инициировать процессы совершенствования на основе претензий;

- все сотрудники знакомы с настоящей политикой и способны применять ее на практике.

8 Ответственные лица Предприятия наделены полномочиями для ответа на претензии

- ответственное лицо рассматривает претензии:

а) в соответствии с соответствующей процедурой, с учетом индивидуальных особенностей Заявителя и сложившимися обстоятельствами;

б) ответственное лицо обучено и имеет право принимать решения в соответствии с настоящей политикой и принципами отношения к претензиям.

9 Предприятие учится на претензиях Заявителей

- вводится регистрация претензий;

- мы анализируем их причины, мы учимся на наших ошибках, мы исправляем ошибки и стараемся избегать их в будущем;

- мы информируем сотрудников о поступающих претензиях и результатах их рассмотрения;

- мы изменяем наши процедуры и политики на основании претензий;

- мы связываем нашу философию отношения к претензиям с нашими миссией и ценностями;

- мы информируем наших Заявителей о том, чему они нас научили, и о том, как мы скорректировали свою деятельность в связи с их претензиями.

10 Предприятия разумно относится к необоснованным претензиям

- мы считаем, что все претензии могут быть предъявлены – это наш главный принцип;

- Заявитель всегда прав;

- мы предпочитаем сохранить Заявителя, однако мы не признаем претензии явно необоснованного характера;

- мы имеем четкие представления о том, что называем необоснованными претензиями;

- все наши сотрудники, контактирующие с Заявителями, ознакомлены с этими представлениями.

11 Предприятия вознаграждает сотрудников за эффективное разрешение претензий

- мы выражаем признательность всем сотрудникам, помогающим обнаруживать, исправлять и предотвращать ошибки сотрудников, которым удается превратить недовольных Заявителей в послы «доброй воли» нашего Предприятия, всегда поощряют и награждают.

12 Предприятия поддерживает и развивает систему доброжелательного отношения к претензиям

- наши политики и процедуры разработаны для облегчения жизни Заявителей, а не нашей собственной; наши политики и процедуры

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА			
РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ ДП СМК ОС 11:2024			
ПСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8	Редакция 2	Дата введения: 20.04.2024 г.	стр. 7 из 18

отличаются гибкостью и позволяют быстро и эффективно принимать решения с учетом потребностей Заявителей.

13 Предприятия понимает важность своих внутренних Заявителей - Сотрудников

- мы серьезно относимся к претензиям сотрудников ОС;
- мы уверены, что в Предприятие, которой, сотрудники довольны условиями работы, легче соответствовать требованиям и своих внешних Заявителей;
- весь Персонал настроено воспринимать критику других сотрудников как средство помощи в карьерном и личном росте и в повышении самоуважения.

6.2 Управление обращениями

6.2.1 Поступающие в ОС обращения подразделяются на заявления (заявки), предложения, претензии и апелляции.

6.2.2 Рассмотрению не подлежат анонимные обращения, то есть обращения, в которых не указаны:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина;
- адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);
- либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) и его место нахождения.

6.2.3 Электронное обращение должно содержать адрес электронной почты заявителя. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

6.2.4 Порядок управления обращениями, являющимися предложениями или заявлениями установлен в п. 6.2-п. 6.4 настоящей процедуры.

6.2.5 Процедура управления обращениями включает следующие этапы:

- получение;
- регистрация;
- определение возможности рассмотрения и идентификация категории обращения;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа по результатам рассмотрения подателю обращения.

6.3 Поступление и регистрация обращений

6.3.1 Регистрация устных обращений

6.3.1.1 Устные обращения, поступающие в ходе личного приема директором, регистрируются ответственным за канцелярию в «Книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц».

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ ДП СМК ОС 11:2024

ПСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8 | Редакция 2 | Дата введения: 20.04.2024 г. | стр. 8 из 18

Форма книги учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц приведена в приложение А.

Примечание:

1 Если решение вопросов, содержащихся в устном обращении, не относится к компетенции Предприятия, ответственные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

2 Если для решения вопросов, изложенных в устном обращении, относящихся к компетенции Предприятия, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей документированной процедурой в отношении письменных обращений.

6.3.2 Регистрация письменных обращений

6.3.2.1 Письменные обращения могут поступать:

- в ходе личного приема;
- по почте (почтовое отправление), факсом;
- по электронной почте,
- курьером;
- путем внесения замечаний и(или) предложений в «Книгу предложений и замечаний».

Форма Книги предложений и замечаний приведена в приложение В.

6.3.2.2 Письменные обращения, поступившие по почте, курьером или нарочным, по электронной почте регистрируются ответственным за канцелярию в журнале регистрации регистрационно-контрольной формы.

Форма журнала регистрации обращений, претензий и апелляций приведена в Приложение С.

6.4 Идентификация категорий обращений

6.4.1 После регистрации письменное обращение поступает на рассмотрение директору/при необходимости для идентификации категории привлекается юристконсульт/.

6.4.2 При рассмотрении обращения:

- определяется возможность рассмотрения обращения;
- определяется её «адресность»: деятельность касается Заявителя или ОС; связь деятельности с выдачей СС (несоблюдение сроков, процедуры, некорректность поведения персонала ОС, включая привлекаемый персонал и пр.);
- идентифицируется «категория» обращения (претензия, предложение, апелляция или заявление).

6.4.3 Резолюция руководителя включает:

- руководство к конкретному действию;
- идентификацию категории обращения (претензия, предложение, заявление, апелляция, вне компетентности);

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ ДП СМК ОС 11:2024

ПСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8 Редакция 2 Дата введения: 20.04.2024 г. стр. 9 из 18

- назначение должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и не заинтересованного в предмете обращения (фамилию ответственного исполнителя);

- срок исполнения;

- дату направления на рассмотрение;

- визу юрисконсульта (при необходимости его привлечения);

- собственноручную подпись директора или лица, исполняющего его обязанности.

6.4.4 Ответственный канцелярией перед выдачей ответственного исполнителю задания копирует материалы по обращению с указанием его категории («претензии», «предложение», «заявление», «апелляция», «вне компетенции») и вносит срок исполнения задания согласно нанесенной резолюции (ставит на контроль исполнения).

6.4.5 При поступлении информации от контролирующих (надзорных) органов о неудовлетворенности деятельностью ОС, данная корреспонденция регистрируется как переписка с государственными органами и рассматривается по данной процедуре как претензия (жалоба).

6.5 Управление предложениями и заявлениями

По обращению, не требующему дополнительного изучения и проверки (кроме жалобы и апелляции), ответственный исполнитель в течение 15 дней направляет ответ заявителю по существу обращения.

Примечание: При поступлении письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не относится к компетенции Предприятия, назначенный исполнитель в течение пяти дней направляет его для рассмотрения организации в соответствии с компетенцией организации, и уведомляет заявителя. Обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу, в этом случае заявитель уведомляется в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в соответствующем обращении.

6.6 Управление претензиями, касающимися Заявителей

6.6.1 В течение всего процесса рассмотрения претензии ответственный исполнитель информирует заявителя о ходе рассмотрения жалобы согласно срокам, установленным Законом.

6.6.2 Срок рассмотрения жалобы не должен превышать одного месяца.

6.6.4 В случае превышения месячного срока, по решению директора, заявителю в срок не позднее пяти дней до окончания месячного срока со дня, следующего за днем поступления жалобы, ответственным лицом направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.

6.7 Рассмотрение жалоб на действия ОС

6.7.1 В случае, если жалоба поступила на деятельность ОС (несоблюдение сроков, процедуры, некорректность поведения персонала ОС, включая привлекаемый персонал и пр.), для ее рассмотрения требуется не более 15 дней со дня регистрации такой жалобы

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ
ДП СМК ОС 11:2024**

ПСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8 Редакция 2 Дата введения: 20.04.2024 г. стр. 10 из 18

у ответственного канцелярией. Приказом создается комиссия (с назначением председателя и секретаря) для рассмотрения и подготовки заключения по результатам рассмотрения жалобы. Проект приказа разрабатывает Инженер по качеству.

6.7.2 В состав комиссии включаются работники, не связанные с предметом жалобы, руководитель ООС, руководитель ОС, а также другие специалисты Предприятия по предложению директора, в зависимости от характера и содержания рассматриваемой жалобы.

6.7.3 Комиссия рассматривает материалы по существу жалобы, в случае необходимости запрашивает у заявителя или работников ОС, которых касалась жалоба, дополнительную информацию для проверки изложенных в жалобе фактов, планирует иные действия для объективной оценки по существу жалобы.

6.7.4 По результатам работы комиссия формирует отчет произвольной формы, который подписывается всеми членами комиссии.

6.7.5 В разделе «Содержание (сущность проблемы)» отчета указывают фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе факты, наличие или отсутствие нарушения в действиях ОС.

6.7.6 Отчет комиссии по жалобе на деятельность ОС предоставляется директору Предприятия для ознакомления и утверждения.

6.7.7 Если поступающая жалоба касается деятельности руководителя ОС, такая жалоба в пятидневный срок выносится руководству Предприятия для ее рассмотрения и принятия решения.

6.7.8 Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (председатель комиссии), формирует ответ заявителю и снимает задачу с контроля у ответственного канцелярией. В случае признания жалобы обоснованной в письменном ответе на жалобу в отношении действий (бездействия) Предприятия и его работников формулируются результаты анализа указанных действий (бездействия), а также информация о принятых мерах.

6.7.9 Жалоба считается рассмотренной по существу, если запланированные корректирующие и предупреждающие действия, удовлетворяют заявителя, и отправлен письменный ответ заявителю с материалами, подтверждающими выполнение запланированных мер. В случае несогласия заявителя с результатом рассмотрения жалобы, он имеет право подать на апелляцию.

6.8 Анализ информации по результатам рассмотрения жалоб

6.8.1 Материалы по рассмотрению жалоб и иных обращений (отчеты и письменные ответы) формируются в папках с исходящей корреспонденции у ответственного канцелярией.

6.8.2 Годовой отчет по рассмотрению поступивших обращений, включая диаграмму динамики поданных и обоснованных жалоб, оценку эффективности их рассмотрения, ответственный канцелярией передает ежегодно Инженер по качеству для формирования приложений к отчету по анализу со стороны руководства, как одно из входных данных.

6.9 Управление апелляций

6.9.1 Все апелляции, поступающие в адрес ОС, регистрируются в порядке, установленном п. 6.2 к настоящему документу.

6.9.2 При идентификации апелляции директор/либо лицо, исполняющее его обязанности, предоставляет на ней:

- идентификацию категории обращения — «апелляция»;
- фамилию ответственного за организацию рассмотрения апелляции (секретаря Комиссии по апелляциям);
- фамилию ответственного за подготовку материалов по апелляции к рассмотрению;
- резолюцию;
- срок исполнения;
- дату направления документа на исполнение;
- собственноручную подпись.

6.9.3 Апелляции могут подаваться в случаях возникновения спорных вопросов, касающихся соответствия или несоответствия продукции требованиям нормативного документа, применения того или иного стандарта, порядка СС, установленного в ОС.

6.9.4 В случае несогласия с решением апелляционной комиссии на Предприятии, апелляция подается в хозяйственный суд.

6.9.5 Процедура апелляции должна соответствовать следующим принципам:

1) Своевременное уведомление

Заинтересованные стороны должны быть уведомлены заранее о каждом заседании, предназначенном для рассмотрения апелляции.

2) Документирование процедур

Процедуры, в соответствии с которыми рассматриваются апелляции, должны быть документированы и доступны для ознакомления.

3) Право быть выслушанным

При апелляции каждая из заинтересованных сторон имеет право излагать точку зрения и защищать свои интересы.

4) Конфиденциальность

Члены комиссии не должны разглашать информацию, являющуюся коммерческой тайной или затрагивающую право собственности любой из сторон.

5) Компетентность

Члены апелляционной комиссии должны быть компетентными в рассматриваемой области.

6) Законность

Решение апелляционной комиссии должно быть основано на строгом соблюдении законов и нормативных актов.

7) Решение по апелляции

Решение по апелляции должно быть беспристрастным и исключать возможность расплывчатого или двоякого толкования.

8) Протоколы

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ
ДП СМК ОС 11:2024**

ПСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8 Редакция 2 Дата введения: 20.04.2024 г. стр. 12 из 18

Протоколы каждой апелляции должны быть подготовлены и подписаны всеми участвующими сторонами.

9) Затраты времени

Для каждого этапа работы по рассмотрению апелляции должны быть определены необходимые сроки.

6.10 Порядок подачи и рассмотрения апелляций

6.10.1 В соответствующих случаях, апеллянт имеет право в пятнадцатидневный срок подать апелляцию в Предприятие.

6.10.2 Апеллянт должен быть ознакомлен с процедурой рассмотрения апелляции. При регистрации апелляции в журнале установленной формы апеллянт подтверждает своей подписью, что он ознакомлен с этой процедурой.

6.10.3 Апеллянт представляет официальную жалобу с изложением сути конфликта на имя руководителя Предприятия.

6.10.4 Директор Предприятия в течение 5 дней определяет состав апелляционной комиссии в количестве не менее четырех человек.

6.10.5 Членами комиссии могут быть эксперты-аудиторы, сотрудники научно-технических обществ и ассоциаций, обществ потребителей, а также специалисты других предприятий и организаций. Члены комиссии, никаким либо образом не должны быть связаны с конфликтующими сторонами.

6.10.6 Состав апелляционной комиссии согласовывается с участвующими в споре сторонами.

6.10.7 Секретарь апелляционной комиссии не является членом комиссии и не имеет права голоса. В его обязанности входит прием апелляций и подготовка всех необходимых материалов к рассмотрению апелляций. Секретарь апелляционной комиссии после получения апелляции в течение трех дней запрашивает апеллянта и другую конфликтную сторону о предоставлении в течение двух недель информации (дополнительных материалов), необходимых для объективного рассмотрения спорного вопроса.

6.10.8 Документы, содержащие изложение жалобы, вместе с дополнительной информацией, должны быть направлены членам апелляционной комиссии.

6.10.9 Апелляционная комиссия рассматривает жалобу на заседании или путем переписки с соблюдением конфиденциальности.

6.10.10 Заинтересованные стороны за 5 дней уведомляются о дате рассмотрения апелляции и предполагаемой повестке дня.

6.10.11 Представители конфликтующих сторон имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей.

6.10.12 Комиссия должна изучить представленные материалы, опросить конфликтующие стороны и экспертов с целью объективного анализа существа жалобы и принятия решения.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ
ДП СМК ОС 11:2024**

РСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8 | Редакция 2 | Дата введения: 20.04.2024 г. | стр. 13 из 18

6.10.13 Апелляционная комиссия принимает решение простым большинством голосов, как на заседание, так и путем переписки. Председатель не должен принимать участие в голосовании. Однако, если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

6.10.14 Решение апелляционной комиссии должно быть вынесено не позже чем через месяц после подачи апелляции.

6.10.15 После рассмотрения апелляции составляется протокол.

6.10.16 Конфиденциальная информация включается в приложения, недоступные для открытого ознакомления.

6.10.17 Протокол рассмотрения апелляции передается заинтересованным сторонам.

6.10.18 Протоколы рассмотрения апелляций должны быть доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам (организациям).

6.10.19 Решение считается принятым, если в течение двух недель не поступает возражений от конфликтующих сторон.

6.10.20 Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии, она имеет право в течение 15 дней обратиться в хозяйственный суд.

6.11 Возмещение расходов

Каждая из конфликтующих сторон несет свои собственные расходы. Оплата работы членов комиссии, а также привлеченных экспертов возмещается проигравшей стороной.

7 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

Перечень документов приведенных в данной процедуре с указанием мест и сроков хранения размещен в Таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование документа	вид* документа
1	2	3
01	Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц	(БН)
02	Журнал регистрации апелляций	(ЭН/БН)
03	Отчеты, протоколы	
04	«Книга замечаний и предложений»	
<i>*ЭН – документ хранится на электронном носителе; БН - документ хранится на бумажном носителе</i>		

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА			
РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ ДП СМК ОС 11:2024			
ПСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8	Редакция 2	Дата введения: 20.04.2024 г.	стр. 14 из 18

**Приложение А
(обязательное)**

ДП СМК ОС 11:А

**Форма книги учета личного приема граждан,
в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц**

**Книга учета личного приема граждан,
в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц**

№ п.п.	Дата	Ф.И.О. обратившегося (заявитель)	Адрес места жительства и (или) места работы	Тематика, содержание обращения	Результаты рассмотрения обращения	Отметка об объявлении и ответа заявителю	Подпись (согласие заявителя)
1	2	3	4	5	6	7	8

**Приложение В
(обязательное)**

ДП СМК ОС 05:В

Форма книги предложений и замечаний

1 лист

" ___ " _____ 20__ г.

Заявление (обращение) №___

наименование организации, предприятия, заявителя и т.п.

телефон

подпись

инициалы, фамилия

2-лист (оборотная сторона)

Фамилия и инициалы представителя от заявителя _____

Адрес заявителя _____

Меры, принятые по заявлению (обращению):

Директор Предприятия _____

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ
ДП СМК ОС 11:2024**

РСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8 | Редакция 2 | Дата введения: 20.04.2024 г. | стр. 15 из 18

" ____ " _____ 20 __ г. подпись инициалы, фамилия

Дата отправки корреспонденции заявителю " ____ " _____ 20 __ г.
Особые отметки представителя(ей) _____

_____ заполняется при наличии
" ____ " _____ 20 __ г. подпись

**Приложение С
(обязательное)**

ДП СМК ОС 11: С

Форма журнала регистрации апелляций

**Журнал
регистрации апелляций**

№ п.п.	Вх. № и дата поступления	Сведения о заявителе апелляции (название, адрес, тел., факс, e-mail, руководитель, его должность)	Краткое содержание апелляции
1	2	3	4

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И АПЕЛЛЯЦИЙ
ДП СМК ОС 11:2024**

РСМК ОС 01:2020 п.п. 8.7, 8.8 | Редакция 2 | Дата введения: 20.04.2024 г. | стр. 18 из 18
