УТВЕРЖДАЮ
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
ООО «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»
_____ В.В.Носкин
«13» мая 2024 г.

ДП 02-04-07-2024

Документированная процедура
ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Разработчики:	Должность	Дата	Подпись
Ю.А. Субботина	Менеджер по качеству	06.05.2024	

Согласовано:	Должность	Дата	Подпись
У.А. Макеева	Руководитель органа инспекции	07.05.2024	
Е.А. Лисицин	Технический директор	07.05.2024	

Введена с «20» мая 2024 г.

Отменена с «____»_____

г. Владимир
2024г.

НЕК

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ 2
1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ 3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ 4
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 4
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 5
5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ 5
5.1. Прием и регистрация жалоб и апелляций 5
5.2. Первоначальное рассмотрение и оценивание жалоб и апелляций 7
5.3. Сроки рассмотрения жалобы 7
5.4. Расследование жалобы или апелляции, включая действия, направленные на их урегулирование. 7
5.5. Разработка мероприятий соответствующих мер по жалобам и апелляциям 8
5.6. Действия по итогам рассмотрения жалобы 8
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 9

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1.1. Документированная процедура «Правила рассмотрения жалоб и апелляций» (далее – Процедура) разработана в соответствии с пунктами 7.5 и 7.6 ГОСТ ISO/IEC 17020-2012 и Приказом Минэкономразвития РФ от 26.10.2020 г. N 707 «Об утверждении Критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации» для рационального управления системой менеджмента качества (далее – СМК) в Органе инспекции ООО «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР».

1.2. Настоящая документированная процедура определяет порядок приема, оценивания и принятия решений по жалобам и апелляциям, а также степень ответственности специалистов в процессе работы по рассмотрению жалоб и апелляций ОИ ООО «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР».

1.3. Требования данной процедуры обязательны для всех сотрудников ОИ.

•Администратор ОИ несет ответственность за:

1) прием и регистрацию жалоб и апелляций;

2) отправку ответов по принятым решениям по рассматриваемым жалобам и апелляциям.

•Руководитель ОИ ответственен за:

1) разработку и внедрение четко сформулированной политики, установление процесса и целей в области управления жалобами и апелляциями, ориентированной на заявителя;

2) распределение необходимых административных ресурсов для достижения эффективности процесса управления жалобами и апелляциями;

3) содействие распространению понимания сотрудниками ОИ важности процесса управления претензиями и необходимости ориентации на заявителя;

4) обеспечение доведения до заявителей, предъявляющих жалобы/апелляции, и других заинтересованных сторон в лёгкой и доступной форме информации о процессе управления жалобами и апелляциями;

5) периодический анализ процесса управления жалобами и апелляциями для обеспечения его результативной и эффективной работы и постоянного улучшения.

•Технический директор ОИ несет ответственность за:

1) за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалоб, апелляций, за разработку, выполнение коррекции и/или корректирующих действий и/или предупреждающих действий, оценку их результативности;

2) обеспечение внедрения процесса управления жалобами и апелляциями на местах;

3) взаимодействие с МК по вопросам управления жалобами и апелляциями;

4) предоставление отчетов о деятельности и принятых решениях по управлению жалобами и апелляциями (на любом этапе рассмотрения жалоб и апелляций по требованию заявителя).

•Менеджер по качеству несёт ответственность за:

1) мониторинг и оценку процессов управления жалобами и претензиями, оценку и составление отчетов для руководства ОИ о процессах управления жалобами и апелляциями;

2) поддержку эффективного функционирования процесса управления жалобами и апелляциями (обучение персонала, требования к документам, соблюдение запланированных сроков урегулирования жалоб и апелляций, проведение анализа процесса).

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ

1.4. Персонал, непосредственно работающий с заявителями, предъявляющими претензию, должен:

- быть обучен управлению жалобами и апелляциями;
- соблюдать требования к представлению установленных отчетов по любому виду работ с жалобами и апелляциями;
- вежливо обращаться с заявителями, в короткие сроки рассматривать жалобы и апелляции или направлять их ответственному исполнителю.

1.5. Контроль за внедрением и эффективным исполнением и правильностью выполнения действий требований данной процедуры осуществляет Руководитель ОИ, Технический директор ОИ и МК.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. ГОСТ ISO/IEC 17020-2012 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции»;

2.2. Приказ Минэкономразвития РФ от 26.10.2020 г. N 707 «Об утверждении Критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;

2.3. ILAC P 15:05/2020 «Применение ISO/IEC 17020:2012 для аккредитации органов инспекции»;

2.4. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган инспекции о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта;

Высшее руководство – Генеральный директор, Руководитель ОИ, Технический директор ОИ ООО «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР».

Жалоба – выражение неудовлетворенности услугой или непосредственно процессом оказания услуги по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

Документ – бумажный или любой формы электронный носитель, содержащий информацию об установлении фактов, оснований или доказательств;

Документация – комплект документов;

Запись – документ, содержащий объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов;

Заявитель – организация или лицо, получающее услуги ОИ;

Обслуживание заявителя – взаимодействие ОИ с заявителем на всех стадиях жизненного цикла услуги;

Обратная связь – комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в услуге или процессе управления жалобами, апелляциями.

Политика и цели в области качества − общие намерения и направление деятельности ОИ в области качества, официально сформулированные высшим руководством;

Эффективность − отношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами;

Орган инспекции (ОИ) – орган, проводящий инспекцию;

Удовлетворённость потребителя – восприятие потребителем степени выполнения его требований.

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ

Сокращения

ДП - документированная процедура;
ОИ - Орган инспекции ООО «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»;
КД - корректирующие действия;
МК - менеджер по качеству;
СМК - система менеджмента качества;
ТД - технический директор.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данная ДП устанавливает правила и процедуру: приема, регистрации, рассмотрения, оценивания, принятия решения и направления ответов по результатам рассмотрения жалоб и апелляций в отношении деятельности ОИ.

Принципы управления жалобами и апелляциями:

- **Возможность визуального доступа** – информация о месте и способе предъявления жалоб, апелляций доступна для заказчика услуг ОИ, персонала ОИ и других заинтересованных сторон;
- **Доступность** – обеспечение доступа к процессу управления несоответствиями, жалобами и апелляциями, а также к информации с описанием порядка подачи жалоб и апелляций;
- **Объективность** – каждую жалобу, апелляцию следует рассматривать в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с жалобами, апелляциями;
- **Издержки** – доступ к процессу по работе с жалобами, апелляциями должен быть бесплатным для предъявляющего жалобу, апелляцию;
- **Конфиденциальность** – личная информация о предъявляющем жалобу, апелляцию должна быть (при необходимости) доступна для работы с жалобой, апелляцией внутри ОИ и защищена от несанкционированного доступа;
- **Ответственность** – ОИ должен обеспечить установление и доведение до сведения персонала ответственности за деятельность и принятые решения по управлению жалобами, апелляциями;
- **Постоянное улучшение** – постоянное улучшение процесса управления жалобами, апелляциями и качества услуг ОИ.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

5.1. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Заявитель, неудовлетворенный работой (услугой), выполненной (оказанной) ОИ, имеет возможность предъявить жалобу или апелляцию на деятельность ОИ.

5.1.1. Письменные обращения в ОИ направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке на имя ООО «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР» по адресу: 600006, г. Владимир, ул. Вокзальная, д.14А, помещение 12.

5.1.2. Письменные обращения принимаются в приемной ОИ по следующему графику: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 9:00 до 16:30; обеденный перерыв – с 12:30 до 13:00). Телефонный номер и адрес электронной почты размещены на официальном сайте ОИ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: sangigcentr@mail.ru.

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ

5.1.3. Жалоба составляется заявителем в свободной форме, с обязательным указанием:

– ФИО заявителя (для физических лиц); название организации и ее ИНН (для юридических лиц);

– Адрес регистрации, и адрес фактического проживания (для физических лиц); юридический, фактический, почтовый адрес (для юридических лиц);

– Контактные телефоны; адрес электронной почты (если есть);

– Подробно и аргументировано дается изложение сути жалобы;

– Жалоба подписывается заявителем;

– Проставляется дата направления жалобы.

5.1.4. Жалоба не регистрируется и ОИ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае:

– При наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений;

– При наличии в письменном обращении угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

5.1.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в ОИ, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Данная жалоба, регистрируется как входящая документация в ООО «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР», и предоставляется на рассмотрение Генеральному директору.

5.1.6. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ОИ либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ОИ. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

ОИ вправе сообщить заявителю, направившему подобное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.1.7. В случае если жалоба (апелляция) поступает в ОИ лично, то подтверждением получения жалобы (апелляции) заявителя является запись в «Журнале для жалоб и апелляций» Ф.01.(ДП 02-04-07) за подписью заявителя.

5.1.8. При получении жалобы (апелляции) в форме электронного документа ответственный сотрудник отправляет ответное электронное письмо, содержащее фразу: «Добрый день! Поступившая жалоба (апелляция) принята в работу».

5.1.9. Если заявитель предъявляет жалобу (апелляцию) по телефону, то после регистрации в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» Ф.01.(ДП 02-04-07) ответственный сотрудник сразу уведомляет заявителя, что жалобы (апелляции) принята, и если есть возможность переправляет звонившего к Генеральному директору ООО «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР», и тот, после выяснения всех нюансов проблемы поставленной заявителем, принимает решение передавать или нет жалобу (апелляцию) на рассмотрение Руководителю ОИ).

5.1.10. Прием и регистрация поступивших жалоб осуществляется Администратором ОИ. Жалоба регистрируются в «Журнале регистрации, жалоб и апелляций» по форме Ф.01.(ДП 02-04-07) (Приложение 1).

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ

5.1.11. Руководитель ОИ принимает решение, относится, или не относится Жалоба (апелляция) к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, и делает отметку об этом решении в журнале.

5.1.12. Заявитель вправе по письменному запросу получить отчет о ходе рассмотрения жалобы (апелляции) и полученных результатах.

5.2. ПЕРВОНАЧАЛЬНОЕ РАССМОТРЕНИЕ И ОЦЕНИВАНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

5.2.1. После регистрации, жалоба (апелляция) предоставляется Руководителю ОИ для рассмотрения и принятия решения о дальнейших действиях по её рассмотрению. В графе 5, «Решение по первичному рассмотрению жалобы (апелляции)», Ф.01.(ДП 02-04-07) указывается, относится ли жалобы (апелляция) к деятельности ОИ и принимается решение в необходимости ее рассмотрения или отклонения.

5.2.2. При получении жалобы Руководитель ОИ проводит ее первоначальную оценку, с целью определения:

– Относится ли она к деятельности ОИ – Руководитель ОИ тщательно рассматривает его, разбирается в причастности к инспекционной деятельности ОИ (за которую он несет ответственность) к данному обращению. В случае, когда ОИ причастен к данному обращению, она принимается на рассмотрение.

– Установления важности и возможных последствий;

– Установления конкретных шагов по работе с жалобой.

5.2.3. В случае, если в ОИ поступило письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОИ или должностного лица, то в таком случае руководитель ОИ подготавливает в течение 2-х рабочих дней со дня регистрации письмо-уведомление о том, что решение данных вопросов не входит в компетенцию ОИ и Администратор направляет его в адрес заявителя.

5.3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

Жалоба, принятая к рассмотрению, должна быть удовлетворена в течение 10 рабочих дней с момента ее регистрации.

В исключительных случаях руководитель ОИ вправе продлить срок рассмотрения письменной жалобы, но не более чем ещё на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя.

5.4. РАССЛЕДОВАНИЕ ЖАЛОБЫ ИЛИ АПЕЛЛЯЦИИ, ВКЛЮЧАЯ ДЕЙСТВИЯ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ИХ УРЕГУЛИРОВАНИЕ.

5.4.1. Руководитель ОИ назначает ответственное лицо для расследования жалобы/апелляции, передает ее ему со своей резолюцией и все сопутствующие материалы, для дальнейшего рассмотрения и оценки.

5.4.2. Исполнитель, назначенный для рассмотрения жалобы/апелляции:

- Проводит всестороннюю и объективную проверку по всем доводам, изложенным в жалобе/апелляции;
- В случае признания жалобы/апелляции обоснованной, исполнитель докладывает об этом Руководителю ОИ и предлагает меры по устранению выявленных нарушений, установленных по результатам рассмотрения жалобы/апелляции;
- В случае признания жалобы/апелляции необоснованной, исполнитель направляет заявителю письменный ответ по результатам рассмотрения жалобы тем же способом, каким была получена жалоба, либо способом, указанным в письменном

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ

обращении жалобы, в установленный настоящими Правилами срок.

5.4.3. На каждом этапе работы с лицом, которое направило жалобу или апелляцию проводится работа по ее урегулированию.

5.4.4. Любой заинтересованной стороне по ее требованию предоставляется описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций. ДП 02-04-07-2024 «Правила рассмотрения жалоб и апелляций» доступна на сайте ООО «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР» (sangigcentr@mail.ru).

5.4.5. ОИ по письменному запросу лица, подающего жалобу или апелляцию обязан предоставить отчет о ходе ее рассмотрения и полученные результаты.

5.4.6. Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу или апелляцию, принимается или пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

5.4.7. В качестве официального уведомления об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции лицу, ее подающему является официальное письмо с результатами ее рассмотрения ООО «ООО «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»» подающему жалобу или апелляцию.

5.5. РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ СООТВЕТСТВУЮЩИХ МЕР ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ

5.5.1. По рассмотренным жалобам, признанным обоснованными, в ОИ разрабатывается комплекс мероприятий, направленных на устранение причины поступления жалобы.

5.5.2. В случае удовлетворения (полного или частичного) доводов жалобы, в ОИ принимается весь комплекс мер, направленных на оперативное устранение выявленных нарушений, путем разработки корректирующих действий по процедуре ДП 02-05-07-2024 «Управление несоответствиями и корректирующими действиями».

5.5.3. При необходимости, для исключения повторения в дальнейшем подобных нарушений и соответственно поступления аналогичных жалоб, ОИ разрабатывает меры предупреждающих действий по процедуре ДП 02-03-07-2024 «Предупреждающие действия».

5.6. ДЕЙСТВИЯ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

5.6.1. По завершению рассмотрения жалобы исполнитель:

- Направляет заявителю письменный ответ по результатам рассмотрения жалобы в установленный настоящими Правилами срок, тем же способом, каким была получена жалоба, либо способом, указанным в ней;
- Передает МК комплект документов:
  - Жалобу заявителя;
  - Материалы проверки;
  - Ответ, направленный заявителю.

5.6.2. Проверку выполнения мероприятий по удовлетворенным обращениям и проведению корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления аналогичных жалоб осуществляет Руководитель ОИ и МК.

5.6.3. Расследования и решения по апелляциям не приводят к дискриминационным действиям, по отношению к сотрудникам (они не подлежат к взысканиям), не применяются дискриминационные меры к самим заявителям.

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Ф.01.(ДП 02-04-07)

ЖУРНАЛ

регистрации жалоб и апелляций

Входящий № жалобы/апелляции, Дата и время поступления жалобы/апелляции (подпись регистратора)	Заявитель, реквизиты, подпись (при подаче жалобы/апелляции лично) (подпись заявителя)	Суть жалобы/апелляции (или со слов заявителя)	Решение по первичному рассмотрению, относится/не относится к деятельности ОИ. Принять или не принять в работу. (подпись Руководителя ОИ)	Дата отправления письма заявителю, о принятии жалобы или апелляции в работу (подпись Руководителя ОИ)	Ответственный за сбор и проверку всей необходимой информации, для расследования жалобы или апелляции (подпись ответственного сотрудника)	Дата предоставления отчета ответственного сотрудника по рассмотренной жалобе (апелляции) (подпись ответственного сотрудника)	Дата предоставления лицу, подающему жалобу или апелляцию, отчета о ходе ее рассмотрения и полученных результатах	Принятые меры		Дата направления официального уведомления об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции заявителю (подпись Руководителя ОИ)
								Мероприятия, действия направленные на урегулирование жалобы (подпись Руководителя ОИ)	Обеспечение принятия соответствующих мер, в том числе и финансовых, в случае необходимости. (подпись Руководителя ОИ, Генерального директора)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

НЕКОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ