

	Документированная процедура «Порядок работы с жалобами и апелляциями»	СМК ИЛ-06.ДП.01-2014	стр. 1 из 8
		Редакция № 02	

**Общество с ограниченной ответственностью «ТЭДЭКС»
(ООО «ТЭДЭКС»)**

140105, Московская обл., г. Раменское, ул. Карла Маркса, д. 5, пом. 309

Телефон/факс: 8(496) 461-75-53,

Адрес электронной почты: expert@tedeks.ru

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ООО «ТЭДЭКС»

«__» _____ № ____

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА


Документированная процедура

«Порядок работы с жалобами и апелляциями»

	Документированная процедура «Порядок работы с жалобами и апелляциями»	СМК ИЛ-06.ДП.01-2014	стр. 2 из 8
		Редакция № 02	

Содержание

1	Общие положения	3
2	Нормативные ссылки и сокращения	4
3	Термины и определения	4
4	Ответственность	5
5	Описание процесса управления жалобами и апелляциями.....	5
	Приложение 1. Форма журнала регистрации жалоб и апелляций	8

	Документированная процедура «Порядок работы с жалобами и апелляциями»	СМК ИЛ-06.ДП.01-2014	стр. 3 из 8
		Редакция № 02	

1 Общие положения

1.1 Настоящая процедура устанавливает порядок управления жалобами и апелляциями, представленными в испытательную лабораторию Общества с ограниченной ответственностью «ТЭДЭКС» (далее - ИЛ) от потребителей их услуг.

1.2 Под управлением жалобами и апелляциями понимаются действия ИЛ, предпринимаемые для обеспечения того, что жалоба и/или апелляция в адрес ИЛ результативно отработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесёт урона репутации ИЛ.

1.3 Управление жалобами и апелляциями включает регистрацию, анализ и последующие действия по результатам их анализа.

1.4 Принципы управления жалобами:

1.4.1 **Возможность визуального доступа** – информация о месте и способе предъявления жалобы доступна для заказчика услуг по испытаниям, персонала ИЛ и других заинтересованных сторон;

1.4.2 **Доступность** – обеспечение доступа к процессу управления жалобами, а также к информации с описанием порядка подачи и решения жалоб и апелляций;

1.4.3 **Быстрое реагирование на жалобу** – подтверждение получения жалобы лицу, предъявляющему жалобу. Процесс работы с жалобой должен обеспечивать вежливое обращение персонала ИЛ с лицом, предъявляющим жалобу, а также обязательное информирование предъявляющего жалобу о сроках рассмотрения и продвижении в работе по жалобе;

1.4.4 **Объективность** – каждую жалобу следует рассматривать в равноправной, объективной и непредубеждённой форме на всех стадиях процесса работы с жалобами;

1.4.5 **Изддержки** – доступ к процессу по работе с жалобами должен быть бесплатным для предъявляющего жалобу;

1.4.6 **Конфиденциальность** – личная информация о предъявляющем жалобу должна быть (при необходимости) доступна для работы с жалобой внутри ИЛ и защищена от несанкционированного доступа, если заказчик услуг по испытаниям или предъявляющий жалобу требует ограничения доступа к ней;

1.4.7 **Ориентация на потребителя** – ИЛ должна ориентироваться в своей деятельности на заказчика услуг по испытаниям, быть открытой для обратной связи (включая жалобы) и принимать на себя обязательства предпринимать необходимые действия по урегулированию жалоб;


1.4.8 **Ответственность** – ИЛ должна обеспечить установление и доведение до сведения персонала ответственности за деятельность и принятые решения по управлению претензиями, отчётность по их результатам;

1.4.9 **Постоянное улучшения** – постоянное улучшение процесса управления жалобами и качества услуги ИЛ.

1.5 Объективность процесса управления жалобами обеспечивается выполнением следующих принципов:

1.5.1 **Открытость** для вовлечённых в процесс лиц;

1.5.2 **Беспристрастность** (избежание любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим жалобу);

	Документированная процедура «Порядок работы с жалобами и апелляциями»	СМК ИЛ-06.ДП.01-2014	стр. 4 из 8
		Редакция № 02	

1.5.3 **Конфиденциальность**;

1.5.4 **Доступность** информации по рассмотрению жалобы;

1.5.5 **Завершённость** (выявление фактов, относящихся к делу и их проверка);

1.5.6 **Справедливость** (предоставление всем равных условий);

1.5.7 **Чувствительность** (рассмотрение каждого случая с точки зрения его достоинств с учётом индивидуальных различий и потребностей сторон).

2 Нормативные ссылки и сокращения

В настоящей процедуре использованы ссылки и применены положения следующих нормативных документов:

Постановление правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. № 602 «Об аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия, аттестации экспертов по аккредитации, а также привлечению и отбору экспертов по аккредитации и технических экспертов для выполнения работ в области аккредитации»;

Приказ Минэкономразвития от 16.10.2012 № 682 «Об утверждении критериев органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) и требований к ним»;

ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;

ГОСТ ISO 9001-2011 «Система менеджмента качества. Требования»;

СМК ИЛ-01.РК.01-2014 Руководство по качеству ИЛ ООО «ТЭДЭКС».

ГОСТ Р 54295-2010 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования».

Сокращения:

ИЛ – испытательная лаборатория

СМК – система менеджмента качества

ДП – документированная процедура

К/КД/ПД - коррекция и/или корректирующие действия и/или предупреждающие действия

3 Термины и определения

Жалоба – любое выражение неудовлетворенности или недовольства клиента, являющееся официальным мнением высшего руководства (или представителя высшего руководства) организации, по вопросам, связанным с планированием и/или проведением услуг по испытаниям продукции, выполненными специалистами ИЛ, где он явно или неявно ожидает ответ или решение.

Апелляция – обжалование принятых ИЛ решений лицами или организациями, которыми они наносят урон или которые воспринимают их как несправедливые.

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

	Документированная процедура «Порядок работы с жалобами и апелляциями»	СМК ИЛ-06.ДП.01-2014	стр. 5 из 8
		Редакция № 02	

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

4 Ответственность

4.1 Ответственность за процесс управления жалобами распределяется следующим образом:

- за регистрацию жалоб и отправку ответов клиентам несет ответственный за делопроизводство;
- за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалоб, за разработку, выполнение коррекции и/или корректирующих действий и/или предупреждающих действий, оценку их результативности – несет технический руководитель лаборатории и генеральный руководитель;
- за регистрацию поступающих апелляций, возникающих в процессе испытаний несёт секретарь Комиссии по Апелляциям;
- за рассмотрение апелляций, возникающих в процессе проведения испытаний, и принятия по ним решений несет Комиссия по Апелляциям.

4.2 Весь персонал ИЛ должен:

- соблюдать требования данной документированной процедуры;
- вежливо общаться, быстро рассматривать жалобы;
- показать хорошие межличностные и коммуникативные навыки.

5 Описание процесса управления жалобами и апелляциями

5.1 Обратная связь

Информирование заинтересованных сторон о процессе управления жалобами включает:

- Сведения о месте и форме подачи жалобы, процесс обработки жалобы;
- Интервалы времени, необходимые для выполнения стадий процесса рассмотрения жалобы;
- Способы получения предъявляющим жалобу информацией о состоянии жалобы.

Источниками поступления жалоб могут быть:

- Письменные обращения (письма, факсы и др.);
- Устные обращения (переданные во время пребывания в организации клиента или переданные по телефону).

5.2 Получение жалобы

Все жалобы, поступившие от заказчиков услуг, осуществляемых ИЛ ответственный за делопроизводство регистрирует в Журнале регистрации жалоб и апелляций (Приложение к данной ДП).

Обо всех зарегистрированных жалобах ответственный за делопроизводство информирует технического руководителя лаборатории и генерального директора ООО «ТЭДЭКС».

5.3 Подтверждение жалобы

	Документированная процедура «Порядок работы с жалобами и апелляциями»	СМК ИЛ-06.ДП.01-2014	стр. 6 из 8
		Редакция № 02	

Получение жалобы подтверждается ответственным за делопроизводство по телефону или электронной почте.

5.4 Прослеживаемость жалобы

Каждая жалоба прослеживается от момента ее получения до полного завершения, когда предъявляющий жалобу будет удовлетворён или принято заключительное решение. Предъявляющий жалобу по запросу имеет доступ к информации о текущем состоянии процесса управления жалобами.

5.5 Первоначальная оценка жалобы

Критерии первоначальной оценки: важность, безопасность, сложность, возможные последствия. Технический руководитель определяет, относится ли полученная жалоба к деятельности, за которую ИЛ несёт ответственность, и если это так, то организует рассмотрение жалобы.

5.6 Рассмотрение жалобы

Уровень рассмотрения жалобы должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы. Жалоба может быть принята полностью, принята частично или отменена.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы технический руководитель готовит письменный ответ, в котором указывает аргументы, обосновывающие отказ, при необходимости со ссылками на соответствующие свидетельства.

В случае, если жалоба принята и признана обоснованной, технический руководитель и генеральный директор в 5-дневный срок проводят ее рассмотрение.

Рассмотрение жалобы может включать:

- Изучение всех аспектов жалобы;
- Доведение информации до сведения соответствующего персонала;
- Последующее проведение необходимых действий (К/КД/ПД).

Технический руководитель разрабатывает и согласовывает К/КД/ПД, устанавливает сроки их выполнения, которые определяются в каждом конкретном случае, но не позднее 4-х недель (с учётом ответной реакции заявителя).

Ответные действия по урегулированию жалобы могут включать в себя:

- Доработку/переделку отчётной документации;
- Извинение;
- Изменение в услуге, деятельности, процедурах, проведённых по результатам рассмотрения жалобы;
- Передачу материалов в Комиссию по апелляциям (см.п.5.7.4).

Анализ ошибок персонала ИЛ осуществляется с соблюдением принципа объективности. Это предусматривает:

- Немедленное и полное информирование работников по жалобе, касающейся их работы, с соблюдением конфиденциальности;
- Обеспечение работникам возможности объяснения обстоятельств и предоставления соответствующей поддержки;
- Информирование о процессе рассмотрения жалобы и полученных результатах.

5.7 Ответ на жалобу

	Документированная процедура «Порядок работы с жалобами и апелляциями»	СМК ИЛ-06.ДП.01-2014	стр. 7 из 8
		Редакция № 02	

Технический руководитель контролирует выполнение разработанных К/КД/ПД, отмечает их статус в Журнале, готовит письменный ответ с указанием принятого решения и/или выполнения К/КД/ПД предъявляющему, от которого поступила жалоба.

Ответственный за делопроизводство высылает письменный ответ предъявляющему, регистрирует письмо в Журнале регистрации жалоб и апелляций.

В случае, если заявитель не согласен с отказом в удовлетворении жалобы или принятым К/КД/ПД, то материалы направляются в Комиссию по апелляциям (Положение СМК ИЛ-02.П.01-2014).

Результативность выполненных по жалобе К/КД/ПД анализируется техническим руководителем.

Статус выполнения К/КД/ПД, выполненных по всем жалобам, поступившим в ИЛ в течение года, учитывается при проведении ежегодного анализа СМ со стороны руководства.

Процедура управления апелляциями осуществляется Комиссией по апелляциям в соответствии с Положением СМК ИЛ-02.П.01-2014.