



**УТВЕРЖДЕНО**  
Генеральным директором  
ООО «ДСААиПС»  
и руководителем ЦОС.  
Введено в действие Приказом  
«01» декабря 2020г. № Р/04-20

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**  
**ДП 03.16.2020**

**РЕДАКЦИЯ 1**

## Оглавление.

|  |    |
|--|----|
| 1. Предназначение.....   | 3  |
| 2. Область применения и ответственность.....                               | 3  |
| 3. Нормативные ссылки.....   | 3  |
| 4. Термины и определения. Обозначения и сокращения .....                   | 3  |
| 5. Описание процедуры. ....  | 3  |
| 5.1 Общие положения.....   | 3  |
| 5.2 Функции и обязанности.....   | 4  |
| 5.3 Правила оформления, приёма и регистрации жалоб.....                    | 5  |
| 5.4 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб.....                   | 6  |
| 5.5 Правила и сроки оформления решения по жалобе.....                      | 6  |
| 5.6 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб. .... | 6  |
| 5.7 Ответственность.....   | 7  |
| 6. Приложения. ....  | 8  |
| Ф01 03.11 .....  | 8  |
| Ф02 03.11 .....  | 9  |
| Ф03 03.11 .....  | 10 |
| Ф04 03.12 .....  | 11 |

## 1. Предназначение

Настоящая Документированная процедура (далее-процедура), определяет порядок обращения с жалобами, поступившими в Центральный орган Системы добровольной сертификации «ГОСТАккредитация», и устанавливает правила оформления жалоб, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалоб в СДС «ГОСТАккредитация».

## 2. Область применения и ответственность.

2.1 Ответственность за реализацию данной ДП несут руководитель ЦОС и МК.

2.2 Данная процедура предназначена для применения:

- руководителем ЦОС;
- менеджером по качеству;
- работниками ЦОС;
- участниками Системы.

## 3. Нормативные ссылки

3.1 ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»

3.2 ГОСТ ISO/IEC 17011-2018 (ISO/IEC 17011:2017, IDT) «Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия»

3.3 ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 (ISO/IEC 17025:2017, IDT) «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;

3.4 ДП 03.15.2020 «Порядок рассмотрения апелляций»;

3.5 ДП 03.04.2020 «Управление компетентностью и квалификацией работников»;

3.6 ДП 03.10.2020 «Управление рисками»;

3.7 ДП 03.13.2020 «Анализ со стороны руководства»;

3.8 ДП 03.09.2020 «Корректирующие действия»;

3.9 РК 02.01.2020 Руководство по качеству Центрального органа системы СДС «ГОСТАккредитация»

## 4. Термины и определения. Обозначения и сокращения

**Жалоба** - выражение неудовлетворенности деятельностью ЦОС со стороны какой-либо организации или лица с ожиданием ответа.

**Заявитель** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, подавшее заявку в Центральный Орган СДС «ГОСТАккредитация» в целях признания его технической компетентности в соответствии с требованиями ГОСТ ISO/IEC 17025-2019;

**Участник Системы** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, получивший в установленном порядке аттестат признания компетентности СДС «ГОСТАккредитация»;

**МК** – менеджер по качеству

**ЦОС** – центральный орган Системы

**РК** – руководство по качеству

**ДП** – документированная процедура

**РИ** – рабочая инструкция  
**ДИ** – должностная инструкция  
**СМ** - система менеджмента (качества)  
**ЦОС** – центральный орган Системы  
**ООО «ДСААиПС», Система** - Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»

## **5. Описание процедуры.**

### **5.1 Общие положения**

5.1.2 Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг СДС «ГОСТАккредитация». Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте СДС «ГОСТАккредитация».

5.1.3 Заявителем жалобы может быть любая организация, лицо-участник процесса аккредитации или лицо заинтересованное в результатах аккредитации сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено.

5.1.4 Заявитель вправе подать жалобу в СДС «ГОСТАккредитация» в случаях возникновения разногласий или неудовлетворенности, по вопросам связанным с основной деятельностью ЦОС по аккредитации ИЛ с указанием причин разногласия и пр..

5.1.5 При рассмотрении жалоб СДС «ГОСТАккредитация» руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность по аккредитации, документам СМ ЦОС.

5.1.6 При рассмотрении жалобы между СДС «ГОСТАккредитация» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

5.1.7 При рассмотрении жалобы, участвуют компетентные работники СДС «ГОСТАккредитация», имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

5.1.8 Результатом работы рассмотрения жалобы в СДС «ГОСТАккредитация» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

5.1.9 В случае несогласия с решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в СДС «ГОСТАккредитация».

### **5.2 Функции и обязанности.**

5.2.1 При поступлении жалобы СДС «ГОСТАккредитация» проводит:

- регистрацию обращения, согласно правилам оформления п. 5.3 настоящей ДП;

- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия, согласно п.5.3 настоящей ДП;

- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц согласно п.7.3. настоящей процедуры;

- конфиденциальность при рассмотрении жалобы;

- принятие объективного решения;
- своевременное информирование заявителя о принятом решении, согласно п. 5.4 8.1. настоящей ДП;
- учет, хранение документов и рабочих материалов, согласно п. 5.7.4 настоящей ДП;
- анализы результатов работ по жалобе;
- разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

### **5.3 Правила оформления, приёма и регистрации жалоб**

5.3.1 В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанным с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия продукции ЦОС, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя генерального директора СДС «ГОСТАккредитация».

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

5.3.3 Жалоба (Ф01 03.11) подаётся по почте, или на электронный адрес СДС «ГОСТАккредитация», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения СДС «ГОСТАккредитация», с которым заявитель не согласен.

5.3.4 Регистрацию жалобы в «Журнале регистрации жалоб» (Ф02 03.11) Приложение 2 , осуществляет Ответственный за архив и делопроизводство в день поступления в СДС «ГОСТАккредитация», с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передаёт её генеральному директору СДС «ГОСТАккредитация».

5.3.5 Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

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

5.4.1 Руководитель ЦОС, рассматривает поступившую жалобу и передаёт её Менеджеру по качеству.

5.4.2 Менеджер по качеству должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

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

5.4.4 ЦОС» может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

5.4.5 При рассмотрении апелляций учитываются риски принятия решений. Результаты идентификации и оценки рисков документируются в листе (Ф04 03.12). Идентификация и оценка рисков осуществляется в соответствии с требованиями ДП 03.10.2020 «Управление рисками».

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

5.5.1 Решение по жалобе оформляется в двух экземплярах, в течение 30 рабочих дней, согласно правилам оформления по установленной форме (Ф03 03.11) . Решение по жалобе подписывает МК и руководителем ЦОС.

5.5.2 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;

5.5.3 При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в СДС «ГОСТАккредитация», согласно ДП 03.15.2020«Порядок рассмотрения апелляций», которая находится в открытом доступе на сайте СДС «ГОСТАккредитация», или обратиться в вышестоящие инстанции.

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

5.6.1 Решение по жалобе направляется на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 2-х недель с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

5.6.2 Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ЦОС» у Менеджера по качеству, согласно п.10.4. настоящей процедуры, с последующей сдачей в архив.

5.6.3 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 СДС «ГОСТАккредитация» в соответствии с требованиями ДП 03.13.2020 «Анализ со стороны руководства».

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в СДС «ГОСТАккредитация» систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМ; обучение работников; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМ по результатам анализа проведения работ по аккредитации.

## **5.7 Ответственность.**

5.7.1 Работники ЦОС, рассматривающие жалобы несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы.

- хранение документов и материалов.

Работники ЦОС, участвующие в рассмотрении жалоб должны соответствовать требованиям ДП 03.04.2020 «Управление компетентностью и квалификацией работников».

5.7.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно требованиям РК 02.01.2020 (п. 8.1).

5.7.3 Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются в «Журнале регистрации жалоб», Ответственным за архив и делопроизводство.

5.7.4 Документы и материалы по рассмотрению жалоб, хранятся у Менеджера по качеству, в деле «Жалобы в ЦОС» в течении двух лет затем сдаются в архив СДС «ГОСТАккредитация».

5.7.5 Решения и выводы должны быть рассмотрены Руководством СДС «ГОСТАккредитация». Выявленные несоответствия в работе ЦОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ЦОС в соответствии с требованиями РК 02.01.2020 (п. 9.5) и ДП 03.09.2020 «Корректирующие действия».

**Форма жалобы**

Руководителю  
Центрального органа системы  
СДС «ГОСТАккредитация»  
Е.В. Давыдовой

**Жалоба**

1 Сведения о заявителе жалобы:

Имя \_\_\_\_\_  
Организация \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_  
Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_  
Страна \_\_\_\_\_  
Номер телефона \_\_\_\_\_  
Номер факса \_\_\_\_\_  
Электронная почта \_\_\_\_\_  
Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо) \_\_\_\_\_

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) \_\_\_\_\_

2 Объект жалобы

- деятельность ЦОС
- деятельность заявителей/участников системы

3 Суть жалобы

Дата возникновения \_\_\_\_\_  
Описание разногласия \_\_\_\_\_

4 Дата, подпись

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов \_\_\_\_\_



**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                         |
|       |      |   |                   |                                     |                           |
|       |      |   |                   |                                     |                           |
|       |      |   |                   |                                     |                           |

## Форма решения по жалобе

## Решение по жалобе СДС «ГОСТАккредитация»

Комиссия ЦОС СДС «ГОСТАккредитация» рассмотрела жалобу № \_\_\_\_\_ дата « \_\_\_\_\_ »  
\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

по вопросу \_\_\_\_\_

представленную \_\_\_\_\_

наименование организации, подавшей жалобу

и принял решение: \_\_\_\_\_

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

Руководитель ЦОС

\_\_\_\_\_  
*инициалы, фамилия*

\_\_\_\_\_  
*подпись*

Менеджер  
по качеству

\_\_\_\_\_  
*инициалы, фамилия*

\_\_\_\_\_  
*подпись*

**Чек-лист оценки рисков принятых решений**

---

наименование заявителя/участника системы, номер и дата решения ЦОС

| №№<br>п/п | Риск<br>(наименование) | Причина<br>возникновения<br>риска | Возможные<br>последствия<br>риска | Вероятность<br>наступления<br>риска<br>в балах | Тяжесть<br>последствий<br>в баллах | Ранг<br>риска<br>В баллах<br>(произведе<br>ние<br>столбцов<br>5 и 6) |
|-----------|------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------------------|--|
| 1         | 2                      | 3                                 | 4                                 | 5  | 6                                  | 7  |

Менеджер по качеству (*фамилия, инициалы, дата, подпись*)

