

Общество с ограниченной ответственностью
«Городищенская испытательная лаборатория»
(ООО «Городищенская испытательная лаборатория»)

РФ, 403011, Волгоградская обл., Городищенский р-н, п. Новая Надежда,
ул. Центральная, 10
Местонахождение: РФ, 400066, г. Волгоград, ул. имени маршала Чуйкова, д. 9.
Телефон: 8(8442) 38-25-70; 38-42-61
e-mail: gostvolga@yandex.ru

УТВЕРЖДАЮ

Директор
ООО «Городищенская испытательная
лаборатория»



Е.Н. Островская
« 11 » *мая*

Е.Н. Островская
2024 г.

РЕГЛАМЕНТ

«Процедура рассмотрения жалоб»

1. Назначение и область применения

Настоящий регламент определяет порядок обращения с жалобами, поступившими в Орган по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «Городищенская испытательная лаборатория» (ООО «Городищенская испытательная лаборатория») и предназначен для применения:

- директором и сотрудниками ООО «Городищенская испытательная лаборатория»;
- ответственным за СМК;
- ответственными лицами;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2. Нормативные ссылки

2.1 Регламент разработан в соответствии с ДП «Порядок рассмотрения жалоб», Руководством по качеству ОСП ООО «Городищенская испытательная лаборатория» и действует на основании норм и положений: -ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»
- Приказ Министерства экономического развития России от «26» октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя критериям аккредитации»

3. Термины и сокращения.

В регламенте используются следующие термины и определения:
Заявитель – организация (лицо), подающая жалобу.

СМК – система менеджмента качества.

4. Общие положения

4.1. Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

4.2. Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которого, по его мнению, нарушено.

4.3. Заявитель вправе подать жалобу в ООО «Городищенская испытательная лаборатория» по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ООО «Городищенская испытательная лаборатория», с просьбой о пересмотре решения, принятого ООО «Городищенская испытательная лаборатория», в отношении данного объекта.

4.4. При рассмотрении жалоб ООО «Городищенская испытательная лаборатория» руководствуется ДП «Порядок рассмотрения жалоб», документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия продукции, документами СМК ОСП ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

4.5. При рассмотрении жалобы между «Городищенская испытательная лаборатория» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

4.6. При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ООО «Городищенская испытательная лаборатория», имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

4.7. Результатом работы рассмотрения жалобы в ООО «Городищенская испытательная лаборатория» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

4.8. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «Городищенская испытательная лаборатория», или обратиться в вышестоящие инстанции.

5. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб.

5.1. Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «Городищенская испытательная лаборатория», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «Городищенская испытательная лаборатория», с которым заявитель не согласен. Жалоба может быть оформлена в произвольной форме или в соответствии с приложением к данному регламенту.

5.2. Регистрацию жалобы в Журнале регистрации жалоб осуществляет ответственный за СМК в день поступления в ООО «Городищенская испытательная лаборатория» и передает директору.

5.3. 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. Директор ООО «Городищенская испытательная лаборатория», рассматривает поступившую жалобу и передаёт её ответственному за СМК, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы.

5.5. Ответственный за СМК ООО «Городищенская испытательная лаборатория» должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками, причастными к ней, и совместно

провести анализ возникшей ситуации в течение 10 рабочих дней с момента её регистрации.

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

5.7. ООО «Городищенская испытательная лаборатория» может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

5.8. Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 20 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ООО «Городищенская испытательная лаборатория»;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы.

6. Правила и сроки оформления решения по жалобе

6.1. Решение по жалобе оформляется ответственным за СМК в двух экземплярах в течение 30 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке и утверждается директором ООО «Городищенская испытательная лаборатория»

6.2. 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.

6.3. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ООО «Городищенская испытательная лаборатория», или обратиться в вышестоящие инстанции.

6.4 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

7. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

7.1. Решение по жалобе высылается по адресу заявителя в письменном виде, не позднее 2-х месяцев с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у директора ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

7.2. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС» у ответственного за СМК ООО «Городищенская испытательная лаборатория», с последующей сдачей в архив.

7.3. 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 ООО «Городищенская испытательная лаборатория».

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ООО «Городищенская испытательная лаборатория» систематически проводятся: анализ поступивших ранее жалоб, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

8. Ответственность

8.1. Сотрудники ООО «Городищенская испытательная лаборатория» несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы.
- хранение документов и материалов.

8.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

Форма жалобы

**Директору ООО «Городищенская
испытательная лаборатория»**

Е.Н. Островской

1. Сведения о заявителе жалобы:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2. Объект жалобы

- деятельность ОС

- деятельность держателей сертификатов

3. Суть жалобы

Дата возникновения _____

Описание разногласия _____

4. Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5. Приложение

Перечень прилагаемых документов
