

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по научной работе ФГБОУ ВПО
«СамГТУ»

_____ **М.В. Ненашев**
« _____ » _____ **2013 г.**

Документированная процедура
«Порядок рассмотрения жалоб»
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013

РАЗРАБОТАНО

Руководитель органа по сертификации
продукции «СамГТУ-серт-центр»

_____ **Н.И. Дедов**
« _____ » _____ **2013 г.**

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	Содержание
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и сокращения	5
4. Общие положения	6
5. Функции и обязанности	7
6. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб	8
7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб	9
8. Правила и сроки оформления решения по жалобе	10
9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб	12
10. Ответственность	13
Приложение 1 Форма жалобы	14
Приложение 2 Форма журнала регистрации жалоб	15
Приложение 3 Форма решения по жалоб	16
Лист ознакомления	17
Лист регистрации изменений	18

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	1. Назначение и область применения
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

1. Назначение и область применения

Настоящая Документированная процедура (далее - процедура), определяет порядок обращения с жалобами, поступившими в Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» федерального государственного бюджетного учреждения высшего профессионального образования «Самарский государственный технический университет» (далее – ОС ФГБОУ ВПО «СамГТУ»), и устанавливает правила оформления жалоб, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалоб в ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

Данная процедура предназначена для применения:

- проректором по научной работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ»;
- представителем руководства по качеству;
- ответственными лицами;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	2. Нормативные ссылки
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

2. Нормативные ссылки

В процедуре использованы нормы и положения следующего стандарта:

- ГОСТ ИСО/МЭК 65-2000 Общие требования к органам по сертификации продукции.
- 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»;

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	3. Термины и сокращения
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

3. Термины и сокращения

В процедуре применяются:

- 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 привлечении и отборе 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»;

Жалоба - выражение разногласия с решением, принятого по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, со стороны какой-либо организации или лица.

Заявитель – организация (лицо), подающая жалобу.

СМК – система менеджмента качества.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	4. Общие положения
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

4. Общие положения

Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ФГБОУ ВПО «СамГТУ». Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса подтверждения соответствия или лицо заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, право которой по ее мнению нарушено.

Заявитель вправе подать жалобу в ФГБОУ ВПО «СамГТУ», по результатам выполнения работ, по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ФГБОУ ВПО «СамГТУ», с просьбой о пересмотре решения, принятого ФГБОУ ВПО «СамГТУ», в отношении данного объекта.

При рассмотрении жалоб ФГБОУ ВПО «СамГТУ» руководствуется настоящей процедурой, документами, регламентирующими деятельность в области подтверждения соответствия продукции, документам СМК ОС ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

При рассмотрении жалобы между ФГБОУ ВПО «СамГТУ» и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

При рассмотрении жалобы участвуют компетентные сотрудники ФГБОУ ВПО «СамГТУ», имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы, а также заинтересованные представители сторон.

Результатом работы рассмотрения жалобы в ФГБОУ ВПО «СамГТУ» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ФГБОУ ВПО «СамГТУ», или обратиться в вышестоящие инстанции.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	5. Функции и обязанности
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

5. Функции и обязанности

При поступлении жалобы ФГБОУ ВПО «СамГТУ» проводит:

- регистрацию обращения, согласно правилам оформления п.6 в установленном порядке согласно данной процедуры;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия, согласно п.7 настоящей процедуры;
- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц согласно п.7 настоящей процедуры;
- конфиденциальность при рассмотрении жалобы, согласно п.10 настоящей процедуры;
- принятие объективного решения;
- своевременное информирование заявителя о принятом решении, согласно п.8. настоящей процедуры;
- учет, хранение документов и рабочих материалов, согласно п.10 настоящей процедуры;
- анализ результатов работы по жалобе;
- разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	6. Правила оформления, приема и регистрации жалоб
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

6. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб

В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с основной деятельностью в отношении подтверждения соответствия ФГБОУ ВПО «СамГТУ», заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя проректора по научной работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 1 настоящей процедуры. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ФГБОУ ВПО «СамГТУ», указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ФГБОУ ВПО «СамГТУ», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ФГБОУ ВПО «СамГТУ», с которым заявитель не согласен.

Регистрацию жалобы в Журнале входящей корреспонденции, осуществляет секретарь в день поступления в ФГБОУ ВПО «СамГТУ», с присвоением жалобе регистрационного входящего номера, и передаёт её проректору по научной работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

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

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

Руководитель ОС или проректор по научной работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ», рассматривает поступившую жалобу и передаёт её представителю руководства по качеству, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы.

Представитель руководства по качеству ФГБОУ ВПО «СамГТУ» должен зарегистрировать жалобу в Журнале регистрации жалоб и установить контактные лица и устойчивые каналы связи для взаимодействия.

Представитель руководства по качеству ФГБОУ ВПО «СамГТУ» должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

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

ФГБОУ ВПО «СамГТУ» может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

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 ФГБОУ ВПО «СамГТУ»;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы (не более 2 месяцев).

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	8. Правила и сроки оформления решения по жалобе
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

8. Правила и сроки оформления решения по жалобе

Решение по жалобе оформляется представителем руководства по качеству, в двух экземплярах, в течение 60 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 4 данной процедуры, согласовывается руководителем ОС и утверждается проректором по научной работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ»

. 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;

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ФГБОУ ВПО «СамГТУ», согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения апелляций» СМК ОС-02.ДП.12/01-2013, которая находится в открытом доступе на сайте ФГБОУ ВПО «СамГТУ», или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

Согласно Документированной процедуре «Порядок рассмотрения жалоб» Решение по жалобе высылает секретарь или начальник сектора учета документации, на адрес 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 секретаря ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС» у представителя руководства по качеству ФГБОУ ВПО «СамГТУ», согласно п.10.4. настоящей процедуры, с последующей сдачей в архив.

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 ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ФГБОУ ВПО «СамГТУ» систематически проводятся: анализ жалоб поступивших ранее, 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.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	10. Ответственность
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № от

10. Ответственность

Сотрудники ФГБОУ ВПО «СамГТУ» несут ответственность за:

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

Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются в Журнале регистрации жалоб, представителем руководства по качеству.

Документы и материалы по рассмотрению жалоб, хранятся у представителя руководства по качеству, в деле «Жалобы в ОС» в течении двух лет затем сдаются в архив ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми руководителями ФГБОУ ВПО «СамГТУ». Выявленные несоответствия в работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ» должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	Приложение 1
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02, ДП.11/01-2013	Изменение № _____ от _____

Приложение 1

Форма жалобы

Проректору по научной работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ»

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 ОС
- деятельность держателей сертификатов

3 Суть жалобы

Дата возникновения _____
 Описание разногласия _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	Приложение 2
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02, ДП.11/01-2013	Изменение № от

Приложение 2

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

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения жалоб»	Приложение 3
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.11/01-2013	Изменение № _____ от _____

Приложение 3

Форма решения по жалобе**Решение по жалобе**

наименование Органа по сертификации

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр»
ФГБОУ ВПО «СамГТУ»

рассмотрела жалобу № _____ дата «____» _____ 201__ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей жалобу

и приняла решение: _____

Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной) _____

Проректор по научной работе
ФГБОУ ВПО «СамГТУ»

инициалы, фамилия

подпись

Руководитель ОС

инициалы, фамилия

подпись

Представитель руководства по
качеству

инициалы, фамилия

подпись

