

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «ИСО»,  
руководитель ОС СМК ООО «ИСО»



*[Handwritten signature]*

В.В. Сорвин

**Система менеджмента качества**

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**

**Управление процессами,  
связанными с потребителями**

**ДП 02.01.06-2021**

Версия 9.0

	Должность	ФИО	Подпись	Дата
Разработал	Зам. Рук-ля ОС СМК ООО	Макамурова	<i>[Signature]</i>	15.01.2021
Проверил	Рук-ль ОС СМК ООО	Сорвин В.В.	<i>[Signature]</i>	15.01.2021
Согласовал	Сист. менеджер	Макамурова	<i>[Signature]</i>	15.01.2021

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 2
ДП 02.01 06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

## ПРЕДИСЛОВИЕ

1 Настоящая документированная процедура разработана группой специалистов ООО «ИСО».

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом ООО «ИСО» от «15» января 2021 г. № б/н.

3 Настоящая документированная процедура и другие документы системы менеджмента качества являются собственностью ООО «ИСО», передача сторонним организациям и/или лицам осуществляется только с разрешения генерального директора организации или представителя руководства по качеству.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 3
ДП 02.01 06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения, сокращения	4
4 Общие положения	5
5 Определение и анализ требований к оказываемым услугам	5
6 Доведение информации об оказываемых услугах до потребителя (заказчика)	6
7 Заключение договоров на оказание услуг	7
8 Анкетирование	7
9 Управление претензиями, жалобами, апелляциями	8
10 Действия по несоответствиям, выявленным в деятельности организации, по результатам внешних проверок со стороны ФОИВ в области подтверждения соответствия и аккредитации	12
11 Порядок размещения и актуализации информации на сайте организации	13
Приложение 1 (обязательное) Форма анкеты потребителя (заказчика)	14
Приложение 2 (обязательное) Форма журнала учета жалоб, претензий, апелляций	16
Приложение 3 (рекомендуемое) Форма для предъявления претензии (апелляции)	17
Приложение 4 (обязательное) Форма отчета о результатах рассмотрения претензии	18
Приложение 5 (обязательное) Форма протокола разногласий к документу, оформленному в ходе оказания услуг	19
Лист ознакомления	
Лист рассылки	

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 4
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок управления процессами, связанными с **потребителями**, в т.ч. управление претензиями, жалобами, апелляциями (см. определение в п. 3.1 настоящей документированной процедуры).

1.2 Требования настоящей документированной процедуры распространяются на персонал и подразделение ООО «ИСО», осуществляющее деятельность в области подтверждения соответствия, аккредитованное на проведение указанных работ в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе **аккредитации**» - орган по сертификации систем менеджмента.

Требования настоящей документированной процедуры не распространяются на финансовые и бухгалтерские документы-записи, документы-записи кадрового делопроизводства, организационно-распорядительные документы организации, которые управляются в соответствии с внутренними требованиями в организации.

## 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей документированной процедуре учтены требования следующих нормативных документов:

- приказ от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;
- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях»;
- ГОСТ Р ИСО 10003-2009 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации»;
- ГОСТ Р 54732-2011 (ISO/TS 10004:2010) «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению»;
- ГОСТ Р 54295-2010 (ISO/PAS/17003:2004) «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента»

## 3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей документированной процедуре используются термины и определения, относящиеся к понятиям системы менеджмента качества, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 10002-2007.

**Потребитель** – организация или лицо, получающее (приобретающее) продукцию, работу, услугу (заявитель, заказчик).

**Удовлетворенность потребителя** – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

**Претензия** – требование потребителя (**заявителя**, заказчика) к поставщику работ (исполнителю услуг) о добровольном урегулировании спора по поводу обнаруженного недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) или нарушения **имущественных** прав и интересов.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 5
ДП 02.01 06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

**Апелляция** - обжалование потребителем (заявителем, заказчиком) решения, принятого подразделением организации - органом по сертификации по результатам выполнения работ (исполнения услуг), у руководства организации (подразделения) с целью его пересмотра.

**Жалоба** – официальное заявление с просьбой об устранении какого-либо не порядка, несправедливости, выражение недовольства по поводу чего-либо неприятного.

**Предъявитель претензии, жалобы, апелляции** – лицо, организация или её представитель, подающее претензию, жалобу, апелляцию.

**Обратная связь** – комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции (работе, услуге) или процессе управления претензиями, жалобами, апелляциями.

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

3.2 В настоящей документированной процедуре используются следующие сокращения:

- ДП** – документированная процедура
- СМК** - система менеджмента качества
- ФОИВ** - федеральный орган исполнительной власти.

#### 4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Цель настоящей ДП – организация процессов, связанными с потребителями (заказчиками) и обеспечение информацией об удовлетворенности потребителя (заказчика).

4.2 Одним из основных направлений развития организации, декларируемом в Политике в области качества ООО «ИСО» является удовлетворенность потребителя (заказчика).

4.3 К процессам, связанными с потребителями относятся:

- определение и анализ требований к оказываемым услугам;
- доведение информации об оказываемых услугах до потребителя;
- заключение договоров на оказание услуг;
- анкетирование;
- управление претензиями, жалобами, апелляциями.

4.4 Ответственность за управление процессами, связанными с потребителями, несет руководство органа по сертификации ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику).

4.5 Общий анализ удовлетворенности потребителей проводится высшим руководством в ходе анализа СМК со стороны руководства в соответствии с п. 10.5 РК 01.01.01 «Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента».

#### 5 ОПРЕДЕЛЕНИЕ И АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К ОКАЗЫВАЕМЫМ УСЛУГАМ

5.1 В ООО «ИСО» определены требования к оказываемым услугам согласно:

- законодательных требований и требований нормативных документов, полный перечень которых приведен в п. 2 и приложении 2 РК 01.01.01 «Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента», ПП 03.01.01 «Положение об органе по сертификации систем менеджмента»;

- требований потребителей (заказчиков), предусмотренных:

- в договорах на оказание услуг, в том числе протоколах разногласий к договорам (приложение 5 настоящей ДП);

- анкетах потребителей (заказчиков) (приложение 1 настоящей ДП);

- при оценке жалоб, претензий и апелляций;

- требованиям к оказанию услуг, установленные внутри организации:

- вежливость и тактичность в общении с представителями потребителей (заказчиков) в любой ситуации;

- исключение затрат времени потребителя (заказчика) на ожидание при оказании услуг;



Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 6
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

- предоставление потребителю (заказчику) калькуляции на стоимость оказываемых услуг (проводимых работ) и объяснений затрат на проведенные работы по первому требованию потребителя (заказчика).

5.2 Требования к оказываемым услугам постоянно анализируются, в том числе:

- при изменениях законодательства и нормативных документов на оказываемые услуги;
- при заключении договоров на выполнение услуг;
- при изучении удовлетворенности потребителей (обобщении результатов анкетирования, анализа претензий, жалоб, апелляций).

5.3 По результатам проведенного анализа корректируются внутренние документы СМК организации в части оказания услуг.

5.4 Записи результатов анализа изменений законодательных и обязательных нормативных требований к оказываемым услугам – приказы (распоряжения) руководства ООО «ИСО».

5.5 Ответственность за определение, актуализацию и доведение до исполнителей законодательных требований и требований нормативных документов к оказываемым услугам несет руководство органа по сертификации ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику).

5.6 **Ответственность** за исполнение требований, установленных потребителем (заказчиком) при оказании услуг в части сроков проведения работ, требованиям к проведению определенных этапов работ, а также согласованность требований потребителей с обязательными требованиями к услугам несет руководство органа по сертификации ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику).

5.7 Ответственность за установление дополнительных требований к услугам внутри организации несет **руководство** органа по сертификации ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику), за выполнение установленных требований - исполнители работ.

5.8 Выполнение установленных требований к оказываемым услугам проверяется при проведении внутренних аудитов СМК органа по сертификации и персонала организации в соответствии с ДП 02.01.03 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества» и анализа СМК со стороны руководства организации в соответствии с п. 10.5 РК 01.01.01 «**Руководство** по качеству органа по сертификации систем менеджмента».

## **6 ДОВЕДЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГАХ ДО ПОТРЕБИТЕЛЯ (ЗАКАЗЧИКА)**

6.1 Доведение информации об оказываемых услугах до потребителя (заказчика) осуществляется посредством:

- размещения информации на сайте организации;
- рекламы;
- информационных писем;
- **средств** массовой информации;
- личных встреч, телефонных переговоров с **потенциальными** заказчиками.

6.2 Информация, предоставляемая потребителям (заказчикам) не должна вводить в заблуждение, исключать позиционирование ООО «ИСО», как консалтинговой организации, явные и/или скрытые заявления, что услуги, оказываемые органом по сертификации ООО «ИСО», будут более простыми, легкими, быстрыми или менее дорогими при привлечении определенной консультирующей организации.

6.3 Порядок предоставления информации для размещения на сайте **определен** в разделе 11 настоящей ДП.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 7
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

6.4 Информационные материалы об оказываемых услугах формируются руководством органа по сертификации ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику), и утверждаются генеральным директором организации.

6.5 Генеральный директор ООО «ИСО», ответственный за размещение информации об оказываемых организацией услугах тем или иным способом осуществляет взаимодействие со специализированными сторонними организациями с целью реализации выбранного способа размещения информационных материалов или самостоятельно проводит соответствующие мероприятия.

6.6 Ответственность за доведение информации об оказываемых услугах до потребителя (заказчика) несет руководство органа по сертификации ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику).

## 7 ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРОВ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

7.1 Договоры (контракты) с заказчиками на оказание услуг (проведение работ) оформляются и регистрируются генеральным директором ООО «ИСО» по представленным исполнителем работ данным, согласно применяемым в организации формам.

7.2 В случае, если заказчиком вносятся дополнения или изменения к договорам, они оформляются протоколами разногласий (приложение 5 настоящей ДП), которые анализируются руководством органа по сертификации ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику), в части согласованности с обязательными требованиями, предъявляемыми к оказываемым услугам, бухгалтером и генеральным директором организации в части возможности организации выполнения данных требований.

7.3 Дополнения, изменения, поправки к договорам на оказание услуг оформляются в том же порядке, что и заключение типовых договоров - согласование и подписание производят те же сотрудники, которые участвовали в согласовании и подписании типовых договоров.

7.4 Информация об учтенных дополнениях, изменениях, поправках к договорам представляется для анализа СМК со стороны руководства организации в соответствии с п. 10.5 РК 01.01.01 «Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента», по результатам которого вносятся изменения в типовые формы договоров.

## 8 АНКЕТИРОВАНИЕ

8.1 После оказания услуг заказчикам предлагается заполнить анкету потребителя (заказчика) (приложение 1 настоящей ДП).

8.2 Исполнитель работ, осуществляющий взаимодействие с потребителем (заказчиком), передает указанную анкету потребителю (заказчику) в процессе выполнения работ.

8.3 Вернуть заполненную анкету предлагается следующими способами:

- по почте (в т.ч. электронной);
- лично в руки исполнителю работ.

8.4 Информация, полученная путем анкетирования потребителей (заказчиков), обобщается и представляется представителем руководства по качеству (менеджером по качеству высшего звена управления) для анализа СМК со стороны руководства организации в соответствии с п. 10.5 РК 01.01.01 «Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента». Результаты анализа учитываются при установлении требований к оказываемым услугам.

8.5 В случае, если потребитель (заказчик) заполнил анкету анонимно и указал в соответствующем разделе анкеты претензии, данная информация анализируется при анализе СМК со стороны руководства и по результатам указанного анализа принимаются соответствующие решения по использованию указанной информации. В журнале учета жалоб, претензий, апелляций (приложение 2 настоящей ДП) такая претензия не регистрируется, ин-

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 8
ДП 02.01 06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

формация об этом доводится до исполнителя услуг посредством соответствующей сноски в анкете.

## 9 УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ, ЖАЛОБАМИ, АПЕЛЛЯЦИЯМИ

9.1 К основным видам деятельности процесса управления претензиями, жалобами, апелляциями относятся:

- обратная связь;
- получение и идентификация претензии, жалобы, апелляции;
- прослеживаемость претензии, жалобы, апелляции;
- подтверждение претензии, жалобы, апелляции;
- первоначальная оценка претензии, жалобы, апелляции;
- расследование претензии, жалобы, апелляции;
- ответ на претензию, жалобу, апелляцию;
- обратная связь по принятому решению;
- завершение действий по управлению претензией, жалобой, апелляцией.

9.2 В соответствии с п. 4.7, п. 9.8 РК 01.01.01 «Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента» настоящая ДП регламентирует рассмотрение претензий, жалоб, апелляций в адрес и относительно деятельности органа по сертификации и персонала ООО «ИСО», осуществляющих деятельность в области подтверждения соответствия, и рассмотрение жалоб относительно деятельности заказчиков органа по сертификации.

Порядок рассмотрения апелляций в адрес органа по сертификации и персонала ООО «ИСО» также регламентируется ПП 03.01.03 «Положение о Комиссии по апелляциям».

### 9.3 Обратная связь

9.3.1 Информация о возможности потребителя (заказчика) и прочих заинтересованных сторон предъявления претензии, подачи жалобы, апелляции доводится посредством размещения информации о правилах рассмотрения жалоб, претензий, апелляций на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», соответствующих положений договора на проведение работ с потребителем (заказчиком), сообщения данной информации потребителю (заказчику) в ходе проведения работ исполнителем услуг, а также предоставления анкеты потребителя (заказчика), в которой предусмотрена информация о порядке рассмотрения претензий.

9.3.2 Информирование потребителя (заказчика), иного предъявителя жалобы о процессе управления претензиями, жалобами, апелляциями содержит следующие сведения:

- место подачи претензии, жалобы, апелляции, которым является орган по сертификации ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику), в лице руководителя данного подразделения, или непосредственно потребитель (заказчик) при направлении в ООО «ИСО» жалобы на его деятельность;
- возможность предоставления претензии, жалобы, апелляции в произвольной форме с указанием данных заявителя, датой и подписью уполномоченного лица организации, предъявляющей претензию, жалобу, апелляцию, приложений в виде документов, раскрывающих суть проблемы (при необходимости) или в форме приложения 3 настоящей ДП;
- сроки рассмотрения претензии, жалобы, апелляции;
- возможность предложений потребителя (заказчика) или заявителя жалобы по исправлению ситуации;
- получение информации о состоянии претензии, жалобы, апелляции на любом этапе управления посредством официальных запросов заявителя претензии, жалобы, апелляции.

### 9.4 Получение и идентификация претензии, жалобы, апелляции

9.4.1 Направленная в адрес ООО «ИСО» претензия, жалоба, апелляция любым из предлагаемых способов:

- анкета потребителя (заказчика) (приложение 1 настоящей ДП),



Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 9
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

- произвольная письменная форма,
- рекомендуемая форма подачи претензии, апелляции (приложение 3 настоящей ДП),
- протокол разногласий к документу, оформленному в ходе оказания услуг (приложение 5 настоящей ДП), регистрируется в журнале учета жалоб, претензий, апелляций (приложение 2 настоящей ДП) главным специалистом органа по сертификации ООО «ИСО».

Идентификация претензии, жалобы, апелляции осуществляется по номеру регистрации входящего письма в журнале регистрации входящей документации ООО «ИСО» (приложение 1 РИ 03.01.08 «Инструкция по делопроизводству органа по сертификации систем менеджмента»).

9.4.2 При регистрации претензии, жалобы, апелляции в журнале (приложение 2 настоящей ДП) делаются соответствующие записи о средствах и методах решения проблемы, предлагаемых **предъявителем** претензии, жалобы, апелляции, или делаются ссылки на соответствующие документы, прикладываемые к претензии, жалобе, апелляции.

#### 9.5 Прослеживаемость претензии, жалобы, апелляции

Организация (лицо), предъявляющая претензию, жалобу, апелляцию должна иметь доступ к информации о текущем состоянии ее рассмотрения на всех этапах ее управления. Данная информация предоставляется в виде ответов на официальные запросы или исходящих писем через запланированные интервалы времени.

#### 9.6 Подтверждение претензии, жалобы, апелляции

При регистрации претензии, жалобы, апелляции ее предъявителю сообщается номер и дата входящего письма (номер претензии, жалобы, апелляции) посредством почты, в том числе электронной, телефонного или личного общения.

#### 9.7 Первоначальная оценка претензии, жалобы, апелляции

9.7.1 После регистрации, документы содержащие претензию, жалобу, апелляцию передаются руководителю органа по сертификации ООО «ИСО», к деятельности которого они имеют отношение.

9.7.2 Руководитель органа по сертификации проводит первоначальную оценку претензии, жалобы, апелляции с точки зрения ее адекватности, **объективности** и принадлежности к деятельности подразделения или к деятельности потребителей (заказчиков) оказанных услуг, важности, сложности, возможных последствий, а также возможности и необходимости проведения немедленных действий с целью удовлетворения претензии, жалобы, апелляции.

9.7.3 Результаты первоначальной оценки претензии, жалобы, апелляции представляются на рабочем совещании генеральному директору ООО «ИСО», который определяет дальнейшие действия.

9.7.4 В случае, если претензия, жалоба, апелляция не имеет отношения к деятельности органа по сертификации и персонала ООО «ИСО», а также к деятельности потребителей (заказчиков) оказанных услуг, предъявитель информируется о невозможности рассмотрения претензии, жалобы, апелляции в связи с указанными **обстоятельствами**.

Претензии, жалобы, апелляции признанные неадекватными, остаются без ответа.

Претензии, жалобы, апелляции содержащие прямые или скрытые угрозы в адрес сотрудников и организации в целом, потребителя (заказчика) оказанных услуг и его сотрудников, заведомо лживую информацию, клевету, прямое или скрытое указание на ведение недобросовестной конкурентной борьбы, которые могут быть классифицированы, как отношения хозяйствующих субъектов, **регулируемые** статьей 14 Федерального закона РФ от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции», а также анонимные, остаются без движения, регистрируются в установленном порядке с соответствующей отметкой, и в случае необходимости в соответствии с решением генерального директора ООО «ИСО» могут быть направлены в органы прокуратуры для проверки и принятия мер в установленном законодательством порядке.

9.7.5 В случае **переквалификации** претензии потребителей (заказчиков) оказанных услуг в статус апелляции, результаты первоначальной оценки предоставляются на **заседание**

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 10
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

Комиссии по апелляциям (ПП 03.01.03). Управление апелляцией осуществляется в соответствии с ПП 03.01.03 «Положение о Комиссии по апелляциям».

9.7.6 В случае, если претензия, жалоба, апелляция касается беспристрастности органа по сертификации или персонала ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику), результаты первоначальной оценки предоставляются на заседание Совета по обеспечению беспристрастности. Дальнейшие действия по управлению претензией определяются указанным Советом и протоколируются в установленном документами Совета (ПП 03.01.02) порядке. Контроль расследования и доведение результатов рассмотрения претензии, жалобы, апелляции до предъявителя в этом случае осуществляется Советом по обеспечению беспристрастности.

#### 9.8 Расследование претензий, жалобы, апелляции

9.8.1 Расследование претензии, жалобы, апелляции осуществляется в соответствии с распорядительным документом, в котором определяются уполномоченные лица (исполнители), сроки рассмотрения, средства и методы всесторонней оценки претензии, жалобы, апелляции.

В целях недопущения конфликта интересов, исследование претензии, жалобы, апелляции поручается квалифицированным штатным специалистам организации или внештатным специалистам, не имевшим отношения к предмету претензии, жалобы, апелляции.

9.8.2 Уполномоченный персонал проводит оценку претензии, жалобы, апелляции посредством:

- анализа документов, прилагаемых к претензии, жалобе, апелляции;
- анализа документов-записей дела по проведенным работам;
- запрашивания у потребителя (заказчика) дополнительных сведений и материалов по рассматриваемому вопросу;
- опроса **представителей** предъявителя претензии, жалобы, апелляции и исполнителей работ.

9.8.3 Если поступившая в ООО «ИСО» жалоба имеет отношение к потребителю (заказчику) оказанных услуг, назначенный генеральным директором или руководителем органа по сертификации ООО «ИСО» исполнитель (исполнители) в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы анализируют предмет жалобы, имеющиеся в распоряжении органа по сертификации документы потребителя (заказчика), планируют мероприятия и сроки расследования жалобы.

В целях обеспечения требования конфиденциальности в соответствии с п. 4.6, п. 8.5 РК 01.01.01 «Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента» в части, относящейся к **предъявителю** жалобы и ее предмету, исполнитель в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы направляет потребителю (заказчику) основное содержание предмета жалобы.

Указанные мероприятия расследования жалобы документируются и предоставляются генеральному директору или руководителю органа по сертификации ООО «ИСО» для согласования и утверждения.

В части деятельности органа по сертификации, в случае необходимости, для целей расследования жалобы назначается внеплановый инспекционный контроль сертифицированного объекта потребителя (заказчика) оказанных услуг в соответствии с требованиями п. 9.6.2 РК 01.02.01 «Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента».

9.8.4 Ход расследования претензии, жалобы, апелляции документируется и докладывается исполнителем генеральному директору организации или руководителю органа по сертификации по каждому этапу расследования, в соответствии с планом мероприятий по исследованию претензии, жалобы, апелляции, если определена необходимость указанного плана.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 11
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

Предъявитель претензии, жалобы, апелляции по возможности информируется исполнителем расследования в любой удобной форме (письменно по почте, по электронной почте, устно по телефону) о получении претензии, жалобы, апелляции, о ходе рассмотрения.

Результаты расследования для принятия решения представляются согласно распорядительному документу, устанавливающему требования к проведению расследования (п. 9.8.1 настоящей ДП).

ООО «ИСО», в лице исполнителей, генерального директора и руководителя органа по сертификации, несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности претензии, жалобы, апелляции.

#### 9.9 Ответ на претензию, жалобу, апелляцию

9.9.1 При принятии решения по предъявленной претензии, жалобе, апелляции учитываются предложения заявителя претензии, жалобы, апелляции и материалы расследования ООО «ИСО».

Ответ на претензию, жалобу, апелляцию может содержать необходимые мероприятия по устранению причин претензии, жалобы, апелляции или предложения поиска компромисса.

9.9.2 Общий срок рассмотрения претензии, жалобы, апелляции и принятия решения не должен превышать 30 календарных дней со дня ее регистрации.

9.9.3 Результаты рассмотрения претензии, жалобы, апелляции оформляются в виде:

- отчета о результатах рассмотрения претензии (приложение 4 настоящей ДП);
- протокола заседания Комиссии по апелляциям по результатам рассмотрения апелляции в соответствии с ПП 03.01.03 «Положение о Комиссии по апелляциям»;
- протокола заседания Совета по обеспечению беспристрастности по результатам рассмотрения обращений о нарушении принципов беспристрастности в соответствии с ПП 03.01.02 «Положение о Совете по обеспечению беспристрастности»;
- письменного ответа на жалобу в произвольной форме.

9.9.4 ООО «ИСО» по результатам рассмотрения претензии, жалобы, апелляции и принятому решению, совместно с потребителем (заказчиком) оказанных услуг (в случае жалобы, имеющей к нему отношение) и, по возможности, с заявителем претензии, жалобы, апелляции определяют необходимость и степень разглашения предмета претензии, жалобы, апелляции и принятому решению.

В зависимости от достигнутых договоренностей исполнитель по претензии, жалобе, апелляции готовит официальный ответ **заявителю** о результатах рассмотрения и принятом решении о признании обоснованной/не обоснованной, при необходимости информирует о **предполагаемых** ООО «ИСО» и потребителем (заказчиком) оказанных услуг (в случае жалобы, имеющей к нему отношение) **действиях**.

9.9.5 Один экземпляр документа по результатам рассмотрения претензии, жалобы, апелляции представляется заявителю, второй хранится в органе по сертификации ООО «ИСО».

#### 9.10 Обратная связь по принятому решению

9.10.1 Документ по результатам рассмотрения претензии, жалобы, апелляции направляется **заявителю** претензии, жалобы, апелляции посредством почты, в т.ч. электронной, с присвоением номера исходящего документа в журнале регистрации исходящей документации ООО «ИСО» (приложение 2 РИ 03.01.08 «Инструкция по делопроизводству органа по сертификации систем менеджмента»).

9.10.2 Данные о результатах рассмотрения претензии, жалобы, апелляции, дате и номере исходящего письма фиксируются в журнале учета жалоб, претензий, апелляций (приложение 2) главным специалистом органа по сертификации ООО «ИСО».



Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 12
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

### 9.11 Завершение действий по управлению претензией, жалобой, апелляцией

После получения уведомления от предъявителя претензии, жалобы, апелляции о согласии/несогласии с вариантом решения или ответом на обращение:

- в случае согласия, лица, определенные приказом (резолюцией) генерального директора ООО «ИСО», распоряжением (резолюцией) руководителя органа по сертификации, проводят регламентированные решениями по рассмотренной претензии, жалобе, апелляции мероприятия в установленные сроки. По завершении указанных мероприятий, предъявитель претензии, жалобы, апелляции информируется в письменном виде о содержании предпринятых действий, их результатах и сроках выполнения;

- в случае несогласия, претензия, жалоба, апелляция остается не удовлетворенной. Такая претензия, жалоба, апелляция идентифицируется в журнале учета жалоб, претензий, апелляций (приложение 2 настоящей ДП) с пометкой «П» в графе «№ п/п», означающей повторное рассмотрение и проходит повторно полный цикл рассмотрения согласно п.п. 9.4-9.11 настоящей ДП. Рассматриваются альтернативные формы и варианты решения разногласия, в т.ч. передача рассмотрения претензии или жалобы другим, назначенным генеральным директором ООО «ИСО», исполнителям, или в Комиссию по апелляциям;

- в случае повторного несогласия предъявителя претензии, жалобы, апелляции с решением, в т.ч. принятым Комиссией по апелляциям, он информируется о праве удовлетворения претензии, жалобы, апелляции в установленном законодательством порядке. Последующие обращения предъявителя претензии, жалобы, апелляции (того же или другого) по тому же предмету претензии, жалобы, апелляции, в отношении того же потребителя (заказчика) оказанных услуг (в случае жалобы, имеющей к нему отношение), при принятии решения о признании претензии, жалобы, апелляции не обоснованной, оставляются в ООО «ИСО» без движения, регистрируются в установленном порядке с соответствующей отметкой.

9.12 Информация о претензиях, жалобах, апелляциях и результатах их рассмотрения/удовлетворения представляется руководству органа по сертификации ООО «ИСО» для анализа СМК со стороны руководства в соответствии с п. 10.5 РК 01.01.01 «Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента». Результаты анализа учитываются при установлении требований к оказываемым услугам.

## 10 ДЕЙСТВИЯ ПО НЕСООТВЕТСТВИЯМ, ВЫЯВЛЕННЫМ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ВНЕШНИХ ПРОВЕРОК СО СТОРОНЫ ФОИВ В ОБЛАСТИ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ СООТВЕТСТВИЯ И АККРЕДИТАЦИИ

При получении предписания ФОИВ, осуществляющего государственный надзор (контроль) в сфере подтверждения соответствия, решения судебного органа, решения ФОИВ в области аккредитации, руководство ООО «ИСО» организует расследование факта выявленного в деятельности подразделений организации нарушения.

При условии подтверждения обоснованности предъявленного нарушения, руководство организации организует исполнение указанных предписаний и решений, и распоряжается о применении процедур согласно ДП 02.01.04 «Управление несоответствующей услугой» и ДП 02.01.05 «Корректирующие действия».

При условии не подтверждения обоснованности предъявленного нарушения, руководство организации организует обжалование указанных предписаний и решений в соответствии с законодательством Российской Федерации в т.ч. с привлечением специализированных в данной области организаций.

## 11 ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И АКТУАЛИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

11.1 ООО «ИСО» обеспечивает функционирование сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности органа по сертификации ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику) в области подтверждения соответствия.

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 13
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

11.2 Структура сайта предусматривает наличие следующей информации:

- наименование органа по сертификации ООО «ИСО», оказывающего услуги потребителю (заказчику) в области подтверждения соответствия, его адрес (местонахождение), номер контактного телефона, адрес электронной почты;
- состав органов управления, в том числе фамилия, имя и отчество руководителя ОС;
- описание схем сертификации;
- правила рассмотрения жалоб на решения ОС;
- перечень документов, используемых при выполнении работ по **подтверждению** соответствия и определяющих требования к данным работам;
- примерная стоимость работ по подтверждению соответствия, выполняемых подразделением;
- перечень испытательных лабораторий (центров), с которыми подразделение осуществляет взаимодействие для проведения исследований (испытаний) и измерений (при применении);
- описание прав и обязанностей заявителей, связанных с осуществлением сертификации;
- информация о работниках органа по сертификации, участвующих в выполнении работ по подтверждению соответствия (фамилия, имя, отчество (при наличии), информация об образовании, об опыте работы по **подтверждению** соответствия в области **аккредитации**, указанной в заявлении об аккредитации или в реестре аккредитованных лиц);
- информация обо всех случаях утери бланков сертификатов соответствия с указанием их номеров, **обстоятельств** утери, лицах виновных и привлеченных к ответственности, а также о мерах организационного характера, **направленных** на исключение утери бланков, в т.ч. **выпущенные** приказы по организации, касающиеся указанных случаев.

11.3 Порядок размещения информации на сайте

11.3.1 Информацию, которую необходимо опубликовать на сайте формирует руководство органа по сертификации и **согласовывает** её с генеральным директором ООО «ИСО».

11.3.2 Сформированный и **утвержденный** материал в бумажном варианте с подписью руководителя органа по сертификации и в электронном виде передается генеральному директору, ответственному за формирование сайта.

11.3.3 Информация размещается на сайте в соответствующей рубрике с сохранением текущего форматирования.

11.4 Один раз в полгода руководство органа по сертификации просматривает текущую информацию на сайте, при необходимости, вносит изменения в порядке, установленном в п. 11.3 настоящей ДП.

11.5 Текущие изменения (например: введение новых нормативных документов, используемых при выполнении работ) вносятся в порядке, установленном в п. 11.3 настоящей ДП в рабочем режиме.



Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 14
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

**Приложение 1  
(обязательное)**

**Форма анкеты потребителя (заказчика)**

**АНКЕТА  
потребителя (заказчика)**

Для того чтобы четко представлять себе требования и ожидания заказчиков относительно качества услуг, оказываемых ООО «ИСО», мы просим Вас ответить на следующие вопросы. Для нас важно узнать ВАШЕ мнение!

\*Полное наименование предприятия: \_\_\_\_\_

ФИО руководителя предприятия: \_\_\_\_\_

Должность и ФИО, заполнившего анкету: \_\_\_\_\_

*Контактная информация:*

Телефон/факс: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

1. Из каких источников Вы узнали о ООО «ИСО»? \_\_\_\_\_

2. Какие критерии для Вас являются наиболее важными при получении услуг, оказываемых ООО «ИСО»?

- сроки выполнения
- уровень цен
- компетентность исполнителя (группы аудитором)
- другое

3. Своевременно ли выполнялись работы в соответствии с договором?

- своевременно
- несвоевременно по уважительным причинам
- несвоевременно

4. Оцените уровень цен

- низкие
- средние
- высокие

5. Оцените компетентность исполнителя (группы аудитором) по пятибалльной шкале от 1 до 5, где 5 наивысшая оценка

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 15
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

### Продолжение приложения 1

6. Приходилось ли исполнителю исправлять документы, после их передачи?

ДА \_\_\_\_\_  НЕТ  
укажите причины

7. Считаете ли Вы, что исполнитель был с Вами некорректен?

ДА \_\_\_\_\_  НЕТ  
в чем это проявлялось

8. С какими проблемами Вы столкнулись при работе с сотрудниками ООО «ИСО»? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. Оцените, насколько быстро решались проблемы, возникающие во время работы

1     2     3     4     5

10. \*\*Укажите претензии относительно деятельности по оказанию услуг ООО «ИСО»

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. Ваши предложения по улучшению качества услуг ООО «ИСО»

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. Воспользуетесь ли Вы услугами нашей организации в следующий раз?

ДА                       НЕТ \_\_\_\_\_  
укажите причины

Дата заполнения анкеты: \_\_\_\_\_

**Благодарим за сотрудничество!**

\*Анкету потребителя (заказчика) можно заполнить анонимно. В случае, заполнения анкеты без указания наименования предприятия и контактной информации по сведениям, указанным в п. 10 будет проведен анализ СМК со стороны руководства. Регистрироваться такая претензия не будет.

\*\* Претензии подаются по адресу: 123007, г. Москва, Хорошевское шоссе, д. 35, корп.2, этаж 5, комната 19  
e-mail: [info@i-de.ru](mailto:info@i-de.ru) Ответственный за регистрацию претензий – главный специалист, Таякина Е.С.

Претензия предоставляется в произвольной форме с указанием данных о предъявляющем претензию, датой и подписью уполномоченного лица организации, приложений в виде документов, раскрывающих суть проблемы (при необходимости) или в форме, которая представлена на сайте [www.i-de.ru](http://www.i-de.ru)

В претензии указываются предложения по исправлению ситуации.

Информацию о состоянии претензии на любом этапе ее управления можно получить посредством официальных запросов предъявителя претензии.

## Приложение 2 (обязательное)

### Форма журнала учета жалоб, претензий, апелляций

№ п/п	Дата и № вх. письма	Наименование заказчика/предприятия	Описание жалобы, претензии, апелляции	Объект жалобы, претензии, апелляции	Предложение заказчика по решению проблемы	Лицо, ответственное за рассмотрение	Сроки инициирования заказа/чeka о состоянии претензии (по этапам)	Результаты рассмотрения жалобы, претензии, апелляции	Дата и № исх. письма	Осуществленные принятые решения	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 17
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

### Приложение 3 (рекомендуемое)

#### Форма для предъявления претензии (апелляции)

##### 1. Сведения о предъявителе претензии (апелляции)

ФИО/организация \_\_\_\_\_  
 Адрес \_\_\_\_\_  
 Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_  
 Страна \_\_\_\_\_  
 Телфон \_\_\_\_\_  
 Факс \_\_\_\_\_  
 Электронная пошта \_\_\_\_\_  
 ФИО и полномочия лица, действующего от имени предъявляющего претензию (апелляцию) (если применимо) \_\_\_\_\_  
 Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) \_\_\_\_\_

##### 2. Сведения о подразделении ООО «ИСО» – адресата претензии (апелляции)

Наименование и идентификация (№ аттестата аккредитации) аккредитованного подразделения ООО «ИСО» или должностного лица указанного подразделения организации

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

##### 3. Сведения об объекте подтверждения соответствия

Номер заявки (если известно) \_\_\_\_\_  
 Описание \_\_\_\_\_

##### 4. Описание претензии (апелляции)

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Содержание претензии \_\_\_\_\_

##### 5. Предложения по исправлению причин претензии (апелляции)

\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

##### Приложения:

Список приложенных документов \_\_\_\_\_

Общество с ограниченной ответственностью «ИСО»		Лист 18
ДП 02.01.06-2021	Управление процессами, связанными с потребителями	Листов 21

**Приложение 4  
(обязательное)**

**Форма отчет о результатах рассмотрения претензии**

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «ИСО»

\_\_\_\_\_ ФИО  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ОТЧЕТ  
о результатах рассмотрения претензии**

**1. ОСНОВАНИЕ**

1.1 Претензия (вх. от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

1.2 Приказ (распоряжение) от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**2. ЦЕЛЬ**

**3. ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАССЛЕДОВАНИЯ**

**4. ИСПОЛНИТЕЛИ РАССЛЕДОВАНИЯ**

**5. ЗАДЕЙСТВОВАННЫЕ РЕСУРСЫ И СРЕДСТВА**

**6. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССЛЕДОВАНИЯ**

**7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Составил:

Должность \_\_\_\_\_ ФИО



**Приложение 5  
(обязательное)**

**Форма протокола разногласий к документу, оформленному в ходе оказания услуг**

**Протокол разногласий**

к \_\_\_\_\_  
(наименование и обозначение документа)

между \_\_\_\_\_  
(наименование заказчика)

и \_\_\_\_\_  
(наименование исполнителя)

г. \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. получен проект \_\_\_\_\_,  
(наименование и обозначение документа)  
направленный/полученный \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.  
(способ направления/получения)

В соответствии с указанным проектом документа исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать следующие услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность) \_\_\_\_\_.  
(указать вид услуг или вид деятельности)

Исполнитель/заказчик, рассмотрев представленный проект документа, выражает несогласие по следующим пунктам:

Обозначение пункта документа	Редакция пункта в проекте документа	Предложение изменить редакцию	Примечания

Заказчик  
\_\_\_\_\_

Исполнитель  
\_\_\_\_\_

М.П.

М.П.



