

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по рассмотрению жалоб и апелляций	СТО СДА 07-21 Стр. 1 из 7



Система документации по аккредитации

Процедура по рассмотрению жалоб и апелляций

СТО СДА 07-21

(версия 1)

Действует с: 01.08.2021	Взамен: -
-------------------------	-----------

	Должность:	ФИО:	Подпись:	Дата:
Разработал:	менеджер по сертификации	Арбатский А.А.		01.08.2021
Проверил:				
Согласовал:				
Утвердил:	генеральный директор	Жерогов К.Б.		01.08.2021



ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по рассмотрению жалоб и апелляций	СТО СДА 07-21 Стр. 2 из 7

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по рассмотрению жалоб и апелляций	СТО СДА 07–21 Стр. 3 из 7

Оглавление

1	Цель:	3
2	Область применения:	3
3	Ответственный исполнитель	3
4	Описание	3
4.1	Предъявление претензии	3
4.2	Регистрация претензии	3
4.3.	Апелляционный совет	3
4.4.	Анализ причин претензии	3
4.5.	Мероприятия по устранению причин претензии	4
5	Действующая документация	5
6	Лист учета изменений:	6
7	Лист ознакомления:	7

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по рассмотрению жалоб и апелляций	СТО СДА 07–21 Стр. 4 из 7

1 Цель:

Целью настоящей процедуры является определение порядка действий при рассмотрении претензий клиентов в виде жалоб и апелляций, поступивших в ООО «Парадигма», проведении анализа причин жалоб и апелляций.

В случае их обоснованности, проведение корректировки, корректирующих мероприятий и предупреждающих действий (СТО СДА 09–21 Процедура по управлению несоответствиями, коррекция и корректирующие действия)

2 Область применения:

Распространяется на все структурные подразделения предприятия.

3 Процедура

Ответственными исполнителями являются: ответственное лицо за работу с жалобами и апелляциями (по приказу) в ООО «Парадигма».

4 Описание

4.1 Предъявление претензии

В случае неудовлетворенности качеством услуги по сертификации системы менеджмента, не согласием с решением ООО «Парадигма» в качестве органа сертификации, Заявитель имеет право предъявить претензию в виде жалоб и апелляций, в письменном виде в свободной форме. Информация о порядке подачи претензии находится на официальном сайте <https://vcs-ist.org/> (Ф 1 СТО СДА 07–21 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций).

4.2 Регистрация претензии

В случае поступления претензий клиентов в виде жалоб и апелляций, ответственное лицо за работу с жалобами и апелляциями регистрирует его в Журнале регистрации предъявляемых жалоб и апелляций (Ж 1 СТО СДА 07–21 Журнал регистрации предъявляемых жалоб и апелляций), и незамедлительно пересылает по электронной почте скан-копию жалобы/ претензии генеральному директору.

4.3. Апелляционный совет

Апелляционный совет создается по приказу при ООО «Парадигма», для решения спорных вопросов, которые могут возникнуть в процессе проведения процедуры сертификации. Апелляционный совет формируется из штатных и внештатных специалистов ООО «Парадигма» в количестве трех человек.

Порядок деятельности Апелляционного совета описан в СТО СДА 03–21 Процедура по функционированию системы добровольной сертификации «Международные Технологии Стандартизации».

4.4 Анализ причин претензии

Генеральный директор знакомится с содержанием жалобы или апелляции, анализирует ее причины. При необходимости инициирует заседание апелляционного совета, которое протоколируется (Ф 3 СТО СДА 01–21 Протокол совещаний). Не позднее 10-ти рабочих дней с момента поступления

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по рассмотрению жалоб и апелляций	СТО СДА 07–21
		Стр. 5 из 7

жалобы или апелляции, Генеральным директором принимается решение о действиях по урегулированию претензии и направляется письменный ответ заявителю по почте или электронной почте с уведомлением о получении, ответ регистрируется в **Ж 1 СТО СДА 07–21 Журнал регистрации предъявляемых жалоб и апелляций**.

4.5 Мероприятия по устранению причин претензии

По результатам анализа причин жалобы или апелляции, в случае ее обоснованности и правомерности, Генеральный директор инициирует проведение мероприятий с целью устранения и предотвращения выявленных причин (**СТО СДА 09–21 Процедура по управлению несоответствиями, коррекция и корректирующие действия**).

5 Действующая документация

№ п/п	Тип документа	Название	Идентификационный номер
1	Процедура	Процедура по рассмотрению жалоб и апелляций	СТО СДА 07–21
2	Журнал	Журнал регистрации предъявляемых жалоб и апелляций	Ж 1 СТО СДА 07–21
3	Формуляр	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	Ф 1 СТО СДА 07–21
4	Формуляр	Протокол совещаний	Ф 3 СТО СДА 01–21
5	Процедура	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09–21
6	Процедура	Процедура «Анализ со стороны руководства»	СТО СДА 10-21
7	Процедура	Процедура по функционированию системы добровольной сертификации	СТО СДА 03–21

