Общество с ограниченной ответственностью «Энергосертификация»

ОГРН: 1187746951545 ИНН: 7727399045

Орган по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «Энергосертификация»

Руководитель
Органа по сертификации продукции
Общества с ограниченной ответственностью
«Энергосертификация»

_____ Даки Н.В.

«01» сентября 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
«Энергосертификация»

_____ Хайруллин Н.А.

М.П.

«01» сентября 2026 г.

Приказ ООО «Энергосертификация»
от «01» сентября 2026 г. № П-20260901-1

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура
«Порядок рассмотрения жалоб»
СМК ДП.10/07-2026

г. Москва, 2026 год

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. **РАЗРАБОТАНА** ОС ООО «Энергосертификация».
2. **УТВЕРЖДЕНА** Генеральным директором ООО «Энергосертификация».
3. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** с даты утверждения.
4. **ВВЕДЕНА** в версии 7.
5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** за своевременную актуализацию Документированной процедуры «Порядок рассмотрения жалоб» возлагается на менеджера по качеству.

Настоящая Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб» не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована или распространена без разрешения Генерального директора ООО «Энергосертификация».

Содержание

1. Назначение и область применения 4
2. Нормативные ссылки 4
3. Термины, определения и сокращения 4
4. Общие положения 4
5. Процесс рассмотрения жалоб 5
6. Правила оформления, приема и регистрации жалоб 5
7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб 6
8. Правила и сроки оформления решения по жалобе 6
9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб 7
10. Ответственность 7
Приложение №1 Форма Жалобы 8
Приложение №2 Форма решения по жалобе 9

1. Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура СМК ДП.10/07-2026 «Порядок рассмотрения жалоб» (далее - ДП), разработана в соответствии с требованиями нормативных документов ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012, ОГН0.RU.0108 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Комиссии по апелляциям и рекламациям Системы» и устанавливает порядок регистрации, оформления, рассмотрения жалоб на решения принятые ОС ООО «Энергосертификация» (далее – ОС), включающая, в том числе порядок направления ответов по итогам рассмотрения жалоб, права и обязанности при рассмотрении жалоб в ОС.

1.2 Процедура обязательна для применения работниками, участвующими в рассмотрении жалоб.

2. Нормативные ссылки

2.1 В настоящей ДП использованы ссылки на следующие документы:

- ОГН0.RU.0108 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Комиссии по апелляциям и рекламациям Системы»;
- ОГН0.RU.0114 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Признание компетентности органов по сертификации. Общие положения и порядок проведения» (с изменением №1);
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2013 №412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» (с изменениями).

3. Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящей ДП используются следующие термины и определения:

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или Центрального органа СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

Орган по оценке соответствия - орган, оказывающий услуги по оценке соответствия;

Предъявитель – организация (лицо), подающая жалобу.

3.2. В настоящей ДП используются следующие сокращения:

ДП – документированная процедура;

ОС – орган по сертификации продукции ОС ООО «Энергосертификация»;

СМК – система менеджмента качества.

4. Общие положения

4.1 Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг. Регламент процедуры рассмотрения жалоб, находится в открытом доступе на сайте ООО «Энергосертификация».

4.2 Предъявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса по подтверждению соответствия или лицо, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия продукции.

4.3 Предъявитель вправе подать жалобу в ОС ООО «Энергосертификация», по результатам

выполнения работ по подтверждению соответствия с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС в отношении продукции.

4.4 В соответствии с п. 1_1 части 1 статьи 13 №412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», ОС рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и обязан давать ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления.

При рассмотрении жалоб ООО «Энергосертификация» руководствуется настоящей ДП, нормативными и нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность ОС, документами СМК ОС.

4.5 При рассмотрении жалобы ООО «Энергосертификация» берет на себя обязательство по соблюдению принципов объективности, справедливости, беспристрастности, а также по обеспечению конфиденциальности информации.

4.6 К рассмотрению жалобы привлекаются компетентные работники ООО «Энергосертификация», не имеющие непосредственного отношения к предмету жалобы.

4.7 Результатом работ по рассмотрению жалоб является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от принятия мер корректирующего воздействия.

4.8 Решение ООО «Энергосертификация» в отношении поступившей жалобы может быть обжаловано предъявителем, посредством направления в ООО «Энергосертификация» апелляции или обращения в вышестоящие инстанции.

4.9 Ответственность за работу с поступающими жалобами несет Руководитель ОС.

5. Процесс рассмотрения жалоб

Процедура рассмотрения жалоб предусматривает следующие этапы:

- прием и регистрация поступившей жалобы;
- уведомление предъявителя о регистрации жалобы;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания жалобы и определение ответственных лиц;
- рассмотрение жалобы по существу, при необходимости запрос дополнительной информации;
- разработку мер по предотвращению поступления повторных жалоб;
- принятие объективного решения;
- анализ результатов работы по жалобе;
- своевременное информирование предъявителя о принятом решении.

6. Правила оформления, приема и регистрации жалоб

6.1 В случае несогласия заказчика с решениями или действиями ОС при осуществлении деятельности по подтверждению соответствия, заявитель имеет право направить жалобу на имя Генерального директора ООО «Энергосертификация».

6.2 Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ООО «Энергосертификация», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «Энергосертификация», с которым заявитель не согласен. Состав документов, изначально прилагаемых к жалобе, определяется предъявителем.

6.3 Получение каждой жалобы подтверждается предъявителю посредством направления письма (почта/факс/курьерская служба/электронный адрес) с обязательным подтверждением от него факта получения информации. Извещение о получении жалобы содержит как минимум следующую информацию:

– факт получения жалобы, дата регистрации;

– регистрационный номер по журналу входящей корреспонденции;

– сведения о сроках рассмотрения жалобы и принятия соответствующего решения.

Далее, по мере сбора информации и принятия решения организация, подавшая жалобу, оповещается о стадиях прохождения процедуры.

7. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

7.1 Генеральный директор ООО «Энергосертификация» рассматривает поступившую жалобу; в случае, если она имеет отношение к деятельности органа по сертификации, принимает ее к рассмотрению и принимает решение о составе лиц, привлечение которых является необходимым для принятия решения по жалобе и разработке действий, направленных на ее удовлетворение и предотвращение повторного появления.

В обязательном порядке к работам по управлению жалобами привлекается менеджер по качеству, в обязанности которого входит регистрация поступившей жалобы в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» (Приложение №4 к ДП «Управление документацией»), установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия с предъявителем.

7.2 Для организации работ по рассмотрению поступившей жалобы издается приказ Генерального директора ООО «Энергосертификация», устанавливающий состав лиц (рабочую группу), привлекаемых к рассмотрению жалобы, данные, которые должны быть ими представлены, дату проведения встречи. Решение о рассмотрении жалобы принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней.

7.3 При рассмотрении жалобы анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий жалобы. ООО «Энергосертификация» несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации (насколько возможно), чтобы принять правомерное решение. Орган по сертификации может потребовать от предъявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации.

7.4 В случае, не требующем привлечения сторонних организаций, запроса дополнительной информации от предъявителя жалобы, заинтересованных сторон и лиц-участников предмета жалобы, срок рассмотрения и принятия решения составляет 20 рабочих дней. При увеличении сроков рассмотрения жалобы и принятия решения предъявителю направляется письмо-извещение, содержащее обоснование задержки и вновь установленные сроки.

8. Правила и сроки оформления решения по жалобе

8.1 Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству в двух экземплярах в течение 5 рабочих дней, после принятия решения, согласно правилам оформления по форме установленной настоящей процедурой (Приложение №2 к настоящей ДП) и подписывается Генеральным

директором ООО «Энергосертификация».

8.2 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.

8.3 При несогласии с принятым решением, предъявитель жалобы имеет право обжаловать его, подав апелляцию, согласно ДП «Порядок рассмотрения апелляций», которая находится в открытом доступе на сайте ООО «Энергосертификация», или обратиться в вышестоящие инстанции.

8.4 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

9. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

9.1 Принятое в отношении рассмотренной жалобы Решение, оформленное в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры, высылает секретарь на адрес предъявителя в письменном виде после его оформления, с использованием средств связи.

9.2 Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС» и хранится у менеджера по качеству, согласно п.10.4 настоящей ДП, с последующей передачей в архив.

9.3 Если на решение по жалобе в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от предъявителя, 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 «Энергосертификация».

10. Ответственность

10.1 Сотрудники ООО «Энергосертификация» несут ответственность за:

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

10.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

10.3 Информация о получении жалоб и результаты решения по итогам рассмотрения жалоб, фиксируются в «Журнале регистрации жалоб и апелляций», менеджером по качеству.

10.4 Решения и выводы должны быть рассмотрены и учтены руководителем ОС. Выявленные несоответствия в работе должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС ООО «Энергосертификация».

Приложение №1
Форма Жалобы

Генеральному директору
ООО «Энергосертификация»
И.О. Фамилия

1 Сведения о предъявляющем жалобу:

Ф.И.О._____
Организация_____
Адрес_____
Почтовый индекс, город_____
Страна_____
Телефон/факс_____
Электронная почта_____
Ф.И.О .уполномоченного лица, ,действующего от имени предъявляющего жалобу (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 Приложения

Перечень прилагаемых документов:
_____
_____

Приложение №2
Форма решения по жалобе

Решение по жалобе

Общество с ограниченной ответственностью «Энергосертификация» рассмотрела жалобу №___
от «____» _____ 20___г.
по вопросу_____
представленную_____
наименование организации, подавшей жалобу

и приняла решение:_____
_____
Основание для признания жалобы обоснованной (необоснованной)_____
_____
_____
_____

Генеральный директор
ООО «Энергосертификация» _____ _____
И.О. Фамилия подпись

Менеджер по качеству

_____ _____
И.О. Фамилия подпись

Лист ознакомления с документом

№ п/п	**Ф.И.О.**	**Дата ознакомления**	**Подпись**
1	2	3	4