

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 1 из 12
	Введен с 01.08.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0	Редакция 1.0

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Органа инспекции

ООО «Экология Проф»



А.В. Нечаева

«01» августа 2025 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Системы менеджмента Органа инспекции ООО «Экология Проф»

Управление претензиями

№ п/п	Дата	Информация об актуализации и номер внесения изменений в документ	Подпись Руководителя ОИ
1.	01.08.2025	Утверждение нового документа	

	Должность	Ф.И.О.	Подпись
Разработал:	Технический директор	Торохова М.Г.	

Пермь, 2025 г.

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 2 из 12
	Введен с 01.08.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0	Редакция 1.0

Структура документа

1. Предназначение	3
2. Область применения и ответственность	3
3. Ссылки	4
4. Определения и сокращения	4
5. Действия	5
6. Записи	8
Приложение 1	9
Приложение 2	10
Приложение 3	11
Приложение 4	12

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 3 из 12
	Введен с 02.07.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0.	Редакция 1.0

1. Предназначение

Настоящая процедура устанавливает систему управления претензиями (жалобами) и апелляциями, регламентируя роли и ответственность персонала на стадиях приема, регистрации, рассмотрения и последующего реагирования.

Основными целями процедуры управления претензиями/апелляциями являются удовлетворение запросов клиента, предотвращение повторения подобных ситуаций и системное совершенствование деятельности Органа инспекции

Процедура разработана в соответствии с требованиями:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020–2012;
- Критериев аккредитации органов инспекции, утвержденных Приказом Минэкономразвития от 26.10.2020 г. № 707.

2. Область применения и ответственность

2.1. Данная процедура является обязательной для всех сотрудников Органа инспекции.

2.2. Руководитель Органа инспекции несет ответственность за:

- Выявление и регистрацию всех претензий/апелляций.
- Назначение ответственных лиц за их рассмотрение.
- Предоставление необходимых ресурсов для эффективного управления претензиями/апелляциями, а также для реализации корректирующих действий по обоснованным обращениям.
- Проведение всестороннего анализа информации по претензиям/апелляциям.
- Соблюдение требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 и Критериев аккредитации в области управления претензиями (жалобами) и апелляциями.

2.3. Менеджер по качеству несет ответственность за:

- Информирование клиентов о возможности подачи претензий/апелляций) через размещение соответствующей информации на сайте, информационных стендах.
- Регистрацию поступающих претензий/апелляций.
- Учет письменных обращений и контроль за соблюдением сроков их рассмотрения.
- Подготовку и представление руководству сводной информации о рассмотренных претензиях/апелляциях за отчетный период, а также, при необходимости, предложений по улучшению процесса их управления.
- Осуществление контроля за соблюдением требований настоящей процедуры.
- Мониторинг сроков выполнения корректирующих действий, разработанных по результатам рассмотрения претензий.
- За обеспечение защиты и резервирования Реестра претензий.

2.4. Технический директор несет ответственность за:

- Внедрение и поддержание процедуры управления претензиями/апелляциями в ОИ.
- Своевременную передачу претензии/апелляции ответственному за ее рассмотрение.
- Своевременное рассмотрение всех претензий/апелляций.
- Разработку, реализацию и оценку эффективности корректирующих и предупреждающих действий по обоснованным обращениям.

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 4 из 12
	Введен с 01.08.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0.	Редакция 1.0

- Обеспечение надлежащего хранения документации по претензиям/апелляциям.
- Доступность данных по управлению претензиями/апелляциями для анализа руководителем ОИ.

- Формирование предложений по улучшению процесса управления претензиями/апелляциями.
- Выполнение действий, согласно п. 5.6.11 настоящего ДП.

2.5. В процессе общения с предъявителем претензии/апелляции сотрудники должны:

- Давать все необходимые разъяснения в рамках своих компетенций и полномочий, соблюдая правила вежливости и делового этикета.
- При возникновении ситуации, не подлежащей самостоятельному разрешению, незамедлительно донести до технического директора.

2.6. Сотрудники Органа инспекции должны выполнять следующие требования:

- Должны четко понимать свою роль, ответственность и полномочия при подготовке ответа на претензию/апелляцию.
- Категорически запрещается разглашение предварительной информации (включая промежуточные результаты, выводы или мнения) до момента официального завершения рассмотрения претензии/апелляции.
- Исполнитель несет ответственность за своевременное уведомление технического директора и менеджера по качеству о завершении рассмотрения или о продлении установленного срока для письменной претензии/апелляции.

3. Ссылки

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020–2012 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции».
- ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
- Приказ Минэкономразвития от 26.10.2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации».
- Р 1323565.1.039–2021. «Рекомендации по стандартизации. Оценка соответствия. Применение ИСО/МЭК 17020:2012 для аккредитации органов инспекции».
- Руководство по качеству (РК).
- ДП «Анализ со стороны руководства органа инспекции» (ДП АР).
- ДП «Управление несоответствиями органа инспекции» (ДП УН).

4. Определения и сокращения

- **Орган инспекции (далее – ОИ)** – Орган инспекции ООО «Экология Проф»;
- **Предъявитель претензии/ апелляции** – лицо, организация или её представитель, подающее претензию/ апелляцию.
- **Жалоба (претензия)** – выражение неудовлетворенности деятельностью Органа инспекции со стороны какого-либо лица или какой-либо организации с ожиданием ответа (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2012).
- **Апелляция** – просьба лица, предоставляющего объект инспекции, в орган инспекции о пересмотре этим органом вынесенного им решения в отношении данного объекта (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000–2012).

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 5 из 12
	Введен с 01.08.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0.	Редакция 1.0

- **Удовлетворённость Заказчика** – восприятие Заказчиком степени выполнения его требований;
- **Несоответствие** – невыполнение установленного требования;
- **Корректирующее действие** – действие по устранению причины существующего (обнаруженного) несоответствия;
- **Коррекция** – действие по устранению обнаруженного несоответствия;
- **Значимость несоответствия** – степень возможного влияния несоответствия на результат инспекции;
- **ДП**- документированная процедура;
- **Исполнитель** – сотрудник, которому поручено рассмотрение претензии (апелляции) и подготовка ответа.
- **Зона приема** – зона приема и регистрации заявлений.

5. Действия

5.1. Процедура управления претензиями (жалобами) и апелляциями регламентирует весь цикл их обработки: от приема, регистрации и идентификации, до назначения ответственного, установления обоснованности претензии и выявления несоответствий. Она также охватывает принятие мер по их устранению и искоренению причин, с целью удовлетворения законных интересов заявителя.

5.2. Сведения о порядке подачи претензий и апелляций, включая место, форму и сроки рассмотрения, доступны на информационном стенде и официальном сайте ООО «Экология Проф».

5.3. Место подачи претензий и апелляций – г. Пермь, ул. Николая Быстрых, 9.

5.4. Претензии к деятельности Органа инспекции могут быть поданы заказчиком и другими сторонами как в устной, так и в письменной форме. Апелляции принимаются исключительно в письменном виде.

5.5. Устные претензии

5.5.1. Сотрудники ОИ вправе самостоятельно урегулировать устные претензии. В случае невозможности такого разрешения информация передается техническому директору и, при необходимости, руководителю ОИ.

5.5.2. Регистрация устных претензий осуществляется посредством внесения записей в Журнал переговоров и устных претензий (ЖП-ОИ (ДП УП) - приложение 3), размещенный в зоне приема заявлений.

5.6. Письменные претензии

5.6.1. Предъявление претензий и апелляций заказчиком и иными сторонами осуществляется в письменной форме. К рассмотрению принимаются обращения, оформленные как на бланках учреждения (бланк претензии (П-ОИ (ДП УП) (Приложение 1); бланк апелляции (Ап-ОИ (ДП УП) (Приложение 2), так и в произвольном виде.

Предоставление бланков претензий/апелляций осуществляется по требованию заказчика или другой стороны.

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 6 из 12
	Введен с 01.08.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0.	Редакция 1.0

5.6.2. Бланки претензий/апелляций доступны для распечатывания сотрудниками ОИ из электронного документохранителя в формате PDF (сервер диск G в папке /Орган инспекции/Документы СМ/ Формуляры/).

5.6.3. Размещение бланков претензий/апелляций:

- в зоне приема заявлений;
- на информационных стендах для заказчика.

5.6.4. Письменные претензии/апелляции принимаются по почте, электронной почте (в виде скан-копии) или при личном обращении, которые регистрируется сквозной нумерацией совместно со всеми входящими документами.

5.6.5. В случае поступления письменной претензии (по почте или электронной почте) менеджер по качеству после осуществления регистрации и присвоения соответствующего статуса, по возможности, информирует заявителя по предоставленному контактному телефону о факте приема обращения к рассмотрению и его входящем номере.

5.6.6. При личной подаче заявителем претензии/апелляции сотрудник зоны приема регистрирует претензию/апелляцию и сообщает входящий номер заявителю.

5.6.7. Все письменные претензии/апелляции фиксируются в электронном Реестре претензий и апелляций (РП-ОИ (ДП УП) - Приложение 3). Доступ к нему ограничен. Реестр находится по сетевому пути (сервер диск G в папке /Орган инспекции/Документы СМ/Реестр претензий и апелляций/. Заполнение Реестра осуществляет менеджер по качеству.

5.7. Процесс рассмотрения претензий/апелляций

5.7.1. Процесс рассмотрения жалоб и апелляций размещён на официальном сайте ООО «Экология Проф», вследствие чего доступен любой заинтересованной стороне.

5.7.2. Зарегистрированная претензия/апелляция с присвоенным входящим номером передается на визирование Руководителю ОИ.

5.7.3. Если претензия/апелляция оформлена не на установленном ООО «Экология Проф» бланке, она идентифицируется руководством путем постановки визы «Претензия» либо «Апелляция».

5.7.4. Претензии/апелляции, поступившие и касающиеся деятельности ОИ, визируются Руководителем ОИ, в случае его отсутствия - техническим директором ОИ.

5.7.5. Руководитель ОИ/технический директор назначает исполнителя, ответственного за рассмотрение, и визирует ему претензию/апелляцию.

5.7.6. Решение, относится ли жалоба/апелляция к инспекционной деятельности принимает технический директор ОИ и устанавливает срок рассмотрения претензии/апелляции, который фиксируется визой на самом бланке претензия/апелляция и заносится в Реестр претензий и апелляций (РП-ОИ (ДП УП)).

5.7.7. Зарегистрированная и учтенная в Реестре претензия/апелляция, в соответствии с визой Руководителя ОИ/технического директора ОИ, передается под подпись ответственному за ее рассмотрение сотруднику.

5.7.8. Технический директор проводит первоначальную оценку претензии/ апелляции с точки зрения важности, срочности, сложности, возможных последствий, необходимости и возможности проведения немедленных действий.

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 7 из 12
	Введен с 01.08.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0.	Редакция 1.0

Сотрудник, ответственный за рассмотрение претензии/апелляции, проверяет всю представленную информацию, оценивает ее и принимает решение об обоснованности претензии/апелляции. В случае необходимости, данное решение принимается совместно с техническим директором ОИ или Руководителем ОИ.

Если претензия/ апелляция обоснованная и факт нарушения (отклонения) имел место, несоответствие, выявленное в процессе рассмотрения претензии/апелляции, регистрируется и обрабатывается в установленном порядке согласно ДП «Управление несоответствиями» (ДП УН) с оформлением Листа несоответствия (ЛН-ОИ (ДП УН). Проводится анализ причины несоответствия, разрабатываются корректирующие действия/коррекции.

5.7.9. Максимальный срок для рассмотрения претензии/апелляции и предоставления ответа составляет 10 рабочих дней.

5.7.10. Срок рассмотрения жалоб и обращений, поступивших в Росаккредитацию и направленных в ООО «Экология Проф» для рассмотрения, также составляет 10 рабочих дней со дня поступления в ООО «Экология Проф». Срок начала рассмотрения претензии/апелляции исчисляется с даты ее регистрации.

5.7.11. В случае поступления документа претензионного (апелляционного) характера, но не идентифицированного соответствующим образом (виза/ штамп), ответственный сотрудник обязан обратиться к техническому директору ОИ и после идентификации уведомить менеджера по качеству о необходимости учета в Реестре письменных претензий и апелляций.

5.7.12. При необходимости инициируется совещание в рамках рассмотрения претензии/апелляции, на котором вправе присутствовать предъявитель претензии или его представитель.

5.7.13. По результатам рассмотрения апелляции, письменной претензии Ответственным за рассмотрение претензии оформляется ответ на официальном бланке ООО «Экология Проф» за подписью Руководителя ОИ, в котором содержится решение, принятое по результатам рассмотрения претензии/апелляции. Проект письма подлежит проверке Руководителем ОИ и техническим директором ОИ с постановкой виз на экземпляре письма ООО «Экология Проф».

5.7.14. Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу или апелляцию, принимается/ пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

5.7.15. Ответственный за рассмотрение претензии информирует менеджера по качеству в устной форме о завершении рассмотрения апелляции/ письменной претензии, после чего претензия/ апелляция снимается с контроля с внесением данных в Реестр претензий и апелляций (РП-ОИ (ДП УП) – Приложение 3).

5.7.16. Предъявитель вправе поинтересоваться, на какой стадии рассмотрения находится претензия/ апелляция. Эту информацию он может получить в зоне приема, сообщив входящий номер либо дату обращения и ФИО.

5.7.17. Сотрудник ответственный за рассмотрение претензии/апелляции, по требованию заказчика, представляет необходимую информацию о ходе (стадии) рассмотрения претензии/апелляции, сроках выдачи результатов рассмотрения. Предварительные результаты рассмотрения не разглашаются.

5.8. Хранение документации по претензиям и апелляциям

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 8 из 12
	Введен с 01.08.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0.	Редакция 1.0

Претензии/апелляции, материалы проведенного расследования и ответы хранятся у менеджера по качеству в папке «Управление претензиями».

5.9. Информация о работе с претензиями (апелляциями) доводится до сведения Руководителя в соответствии с ДП «Анализ со стороны руководства» (ДП АР) и учитывается при подготовке анализа со стороны руководства.

5.10. Решение технического директора ОИ может быть обжаловано Руководителю ОИ.

6. Записи

6.1. Бланк претензии (П-ОИ (ДП УП) - Приложение 1.

6.2. Бланк апелляции (Ап-ОИ (ДП УП) - Приложение 2.

6.3. Реестр претензий и апелляций (РП-ОИ (ДП УП) - Приложение 3.

6.4. Журнал переговоров и устных претензий (ЖП-ОИ (ДП УП) - Приложение 4.

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 9 из 12
	Введен с 01.08.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0.	Редакция 1.0

Приложение 1

Индекс формы документа	П-ОИ (ДП УП)
------------------------	--------------

Руководителю ОИ ООО «Экология Проф»

ФИО

Указать наименование организации /Ф.И.О.

Адрес с указанием почтового индекса

Контактный телефон

Адрес электронной почты

ПРЕТЕНЗИЯ

1. Суть претензии (описание)

2. Прилагаемые документы (при наличии)

_____ / _____

подпись

расшифровка подписи

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 10 из 12
	Введен с 01.08.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0.	Редакция 1.0

Приложение 2

Индекс формы документа	Ап-ОИ (ДП УП)
------------------------	---------------

Руководителю ОИ ООО «Экология Проф»

ФИО

Указать наименование организации /Ф.И.О.

Адрес с указанием почтового индекса

Контактный телефон

Адрес электронной почты

АПЕЛЛЯЦИЯ

1. Суть апелляции (описание)

2. Прилагаемые документы (при наличии)

_____ / _____

подпись

расшифровка подписи

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 11 из 12
	Введен с 02.07.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0.	Редакция 1.0

Приложение 3

Индекс формы документа	РП-ОИ (ДП УП)
------------------------	---------------

Реестр претензий и апелляций

№ п/п	Входящий номер	Дата поступления	Претензия/апелляция (указать)	Предъявитель	Суть (описание) претензии /апелляции	Ответственный за рассмотрение (должность, ФИО, подпись)	Срок исполнения	Подготовленный документ (исх.№, дата)	Обоснованность претензии /апелляции Да/Нет	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Пояснения по заполнению:

В «Примечании» указывается принадлежность претензии к органу инспекции

СМ ОИ ООО «Экология Проф»	Страница 12 из 12
	Введен с 02.07.2025
ДП УП-ОИ-2025-1.0.	Редакция 1.0

Приложение 4

Индекс формы документа	ЖП-ОИ (ДП УП)
------------------------	---------------

Журнал переговоров и устных претензий

№ п/п	Дата	Предъявитель претензии/лицо с, которым ведут переговоры	Суть переговоров/ устной претензии	Выполненные действия	Ф.И.О. сотрудника, который вел переговоры/зарегистрировавшего претензию	Подпись сотрудника, который вел переговоры/зарегистрировавшего претензию	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Пояснения по заполнению:

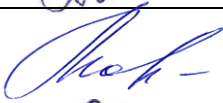
В «Примечании» указывается принадлежность претензии к органу инспекции

Лист ознакомления сотрудников

Документированная процедура Системы менеджмента Органа инспекции

Управление претензиями (ДП УП-ОИ-2025-1.0)

индекс(номер) и наименование документа

№ п/п	Должность	ФИО	Подпись	Дата
1.	Руководитель Органа инспекции	Нечаева Александра Васильевна		01.08.2025г.
2.	Технический директор, эксперт Органа инспекции	Торохова Марина Габдулловна		01.08.2025г.
3.	Менеджер по качеству, эксперт Органа инспекции	Вшивкова Анна Павловна		01.08.2025г.
4.	Эксперт	Могильников Антон Павлович		01.08.2025г.
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				