

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Э. БАУМАНА»
(НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОВиВПГ ИТЦ
МГТУ имени Н.Э. Баумана



А.В. Храменков

« 15 » 09 2021 г.

МЕТОДИКА
Система менеджмента качества
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
СК М 04-2021 ОВиВПГ ИТЦ

г. Москва, 2021 г.

СК М 04-2021 ОВиВПП ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 2 из 10
----------------------------	---	---------------

1 НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая методика устанавливает порядок обращения с жалобами, поступившими в Орган по валидации и верификации парниковых газов (далее - ОВиВПП) Инновационного технологического центра Московского государственного технического университета имени Н.Э. Баумана (далее – ИТЦ МГТУ имени Н.Э. Баумана) в связи с претензиями к деятельности и услугам ОВиВПП.

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая методика распространяется на специалистов ОВиВПП и разработана в соответствии с критериями аккредитации (Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 N 707, ГОСТ Р ИСО 14065-2014).

Данная методика входит в комплект документов системы менеджмента качества ОВиВПП.

Все документы системы менеджмента качества являются собственностью ОВиВПП, поэтому предоставление и передача данной методики третьим лицам осуществляется только с разрешения руководителя ОВиВПП.

3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей методике использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 N 707 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации».

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2009 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

- ГОСТ Р ИСО 14065-2014 Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов для их применения при аккредитации или других формах признания.

4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей методике использованы термины и определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 14064-3, ГОСТ Р ИСО 14065, ГОСТ Р ИСО 14066, ГОСТ Р ИСО 19011.

5 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ОВиВПП – Орган по валидации и верификации парниковых газов ИТЦ МГТУ имени Н.Э. Баумана;

СМК - система менеджмента качества;

КД - корректирующие действия;

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Ответственность за обращение с жалобами несет руководитель ОВиВПП.

Ответственный исполнитель несет ответственность:

- за сбор и верификацию информации, необходимой для проверки жалобы;

- за информирование предъявителя жалобы о ходе рассмотрения и результатах рассмотрения жалобы.

7 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ

СК М 04-2021 ОВиВПП ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 3 из 10
----------------------------	--	---------------

7.1 Общие положения

7.1.1 В ОВиВПП могут поступать жалобы потребителей деятельностью органа по валидации и верификации, действиями сотрудников органа;

7.1.2 В целях эффективного обращения ОВиВПП с жалобами данная процедура находится в открытом доступе.

7.1.3 Подача и рассмотрение жалобы осуществляются бесплатно.

7.1.4 При рассмотрении жалобы обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю жалобы и поводу жалобы.

7.1.5 В рассмотрении жалобы не имеют право принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы.

7.1.6 Последовательность рассмотрения жалоб приведена в приложении А.

7.2 Порядок рассмотрения жалобы

7.2.1 Поступившая жалоба регистрируется в журнале регистрации и учета жалоб (приложение В).

7.2.2 Каждой поступившей жалобе присваивается регистрационный номер, состоящий из порядкового номера по журналу регистрации и учета жалоб (приложение В).

7.2.3 После регистрации руководителем ОВиВПП в зависимости от вида жалобы назначается ответственный исполнитель.

7.2.4 Ответственный исполнитель заполняет форму обратной связи по жалобе (приложение Б) и в обязательном порядке информирует подателя жалобы о ее получении в течение 3-х дней.

7.2.5 Ответственный исполнитель разрабатывает меры по устранению причины жалобы:

- организует и контролирует организацию мер;
- информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы.

7.2.6 Срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней с момента получения и регистрации жалобы.

7.2.7 После получения от подателя жалобы одобрения реализованных мер по устранению жалобы, ответственный, проанализировав причины возникновения жалобы и меры по ее устранению, принимает решение о разработке КД по предотвращению поступления повторных жалоб.

7.2.8 По завершению рассмотрения жалобы ответственный исполнитель составляет отчет по жалобе (форма отчета приведена в приложении Г).

7.2.9 Вся информация по рассмотрению жалобы заносится в журнал регистрации и учета жалоб (приложение В), формируется папка, где хранится:

- жалоба потребителя;
- форма обратной связи;
- отчет по жалобе;
- подтверждение удовлетворенности подателя жалобы предпринятыми мерами (электронное, заказное, факсимильное письмо) и прочая переписка, касающаяся конкретной жалобы.

7.2.10 ОВиВПП, совместно с предьявителем жалобы, должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

7.2.11 Руководитель ОВиВПП проводит проверку выполнения корректирующих действий по предотвращению поступления повторных жалоб. Результаты проверки отражаются в журнале регистрации и учета жалоб (приложение В).

7.2.12 Отчеты по жалобам потребителей используются при проведении анализа СМК со стороны руководства и при разработке плана мероприятий по повышению удовлетворенности потребителей.

СК М 04-2021 ОВиВПГ ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 4 из 10
----------------------------	--	---------------

8 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Вносить изменения в настоящую методику имеет право разработчик в соответствии с требованиями СК М 08-2021 Методика системы менеджмента качества. Управление документацией.

Приложения:

- Приложение А - Последовательность рассмотрения жалоб
- Приложение Б - Форма обратной связи по жалобе
- Приложение В - Форма журнала регистрации и учета жалоб
- Приложение Г - Форма отчета по жалобе

СК М 04-2021 ОВиВПП ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 5 из 10
----------------------------	--	---------------

Приложение А

Последовательность рассмотрения жалоб

Исполнитель		Используемые документы
	<div style="text-align: center;">Начало</div> ↓	
	<div style="text-align: center;">Оформление жалобы</div> ↓	п. 7.2.1
	<div style="text-align: center;">Предоставление жалобы и др. документов для рассмотрения</div> ↓	
Специалисты ОВиВПП	<div style="text-align: center;">Регистрация жалобы в журнале</div> ↓	п. 7.2.2, 7.2.3 Приложение В
Руководитель ОВиВПП	<div style="text-align: center;">Рассмотрение жалобы, назначение ответственного исполнителя</div> ↓	п. 7.2.4
Ответственный исполнитель	<div style="text-align: center;">Изучение жалобы, заполнение формы обратной связи и информирование подателя жалобы</div> ↓	п. 7.2.5 Приложение Б
	<div style="text-align: center;">Разработка мер по устранению причины жалобы, информирование подателя жалобы</div> ↓	пп. 7.2.6, 7.2.7
	<div style="text-align: center;">Реализация мер по устранению жалобы, информирование подателя жалобы</div> ↓	п. 7.2.8
	<div style="text-align: center;">Разработка КД</div> ↓	п. 7.2.10
	<div style="text-align: center;">Отчет по жалобе, формирование папки</div> ↓	п. п. 7.2.11, 7.2.12 Приложения В, Г
Руководитель ОВиВПП	<div style="text-align: center;">Проверка выполнения КД, отметка в журнале</div> ↓	п. 7.2.14
	<div style="text-align: center;">Конец</div>	

Приложение Б

Форма обратной связи по жалобе

1 Сведения о приеме жалобы

Дата жалобы _____

Время получения жалобы _____

Жалобу принял _____

фамилия, инициалы, подпись

Жалоба направлена по:

- | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> телефон | <input type="checkbox"/> эл.почта | <input type="checkbox"/> интернет |
| <input type="checkbox"/> лично | <input type="checkbox"/> по почте | <input type="checkbox"/> другое |

Идентификационный код _____

2 Проблемы, содержащиеся в жалобе

Объект жалобы _____

Повторная проблема _____

да/нет

Категория проблемы:

ОВиВПП

Клиент

1 Этика общения

1 Неверная информация результатов работ

2 Сроки выполнения работ

2 Плохое обслуживание

3 Неверная информация

3 Другое

4 Невыполнение (изменение) условий контракта

5 Повышение цены (дополнительные расходы)

6 Ущерб интересам

7 Некомпетентность аудиторов (специалистов)

8 Решение ОВиВПП

9 Другое

Дополнительная информация _____

СК М 04-2021 ОВиВПГ ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 7 из 10
----------------------------	--	---------------

3 Оценка жалобы

Оценка области действия и важности фактических и потенциальных воздействий жалоб

ы _____

Необходимость немедленных действий	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>
Возможность немедленных действий	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>
Возможность компенсации	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>

4 Рассмотрение жалобы

Запрашиваемые меры _____

Предпринятые действия

Предпринятые действия	Дата	Ответственный	Примечания
Податель жалобы уведомлен о ее приеме			
Оценка жалобы			
Изучение жалобы			
Рассмотрение жалобы			
Информирование подателя жалобы			
Коррекция			
Верификация коррекции			
Завершение рассмотрения жалобы			

Приложение В

Форма журнала регистрации и учета жалоб

№ п/п	Дата поступления жалобы	Реквизиты подателя жалобы	Категория жалобы	Предпринятые меры по устранению жалобы			Причины возникновения жалобы	Корректирующие действия (КД) по предотвращению поступления повторных жалоб				
				Описание мер	Ответственный исполнитель	Срок реализации		Описание КД	Ответственный за реализацию	Срок реализации	Проверка выполнения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

СК М 04-2021 ОВиВПП ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения жалоб	Лист: 9 из 10
----------------------------	--	---------------

Приложение Г

Форма отчета по жалобе

- 1 Дата поступления жалобы _____
- 2 Регистрационный номер, реквизиты подателя
жалобы _____

- 3 Причины возникновения жалобы _____

- 4 Предпринятые меры по устранению
жалобы _____

Описание мер _____

Кто реализовал (ОВиВПП или клиент) меры по устранению
жалобы) _____

Фактический срок реализации мер _____

- 5 Корректирующие действия (КД) по предотвращению поступления повторных
жалоб:
Описание КД _____

Ответственный за реализацию КД _____

Планируемый срок реализации
КД _____

Отчет составил _____

(Подпись, фамилия, инициалы)

(Дата)