

ТОО «НурАс-ПРО»	Система менеджмента органа по подтверждению соответствия Управление жалобами и апелляциями И-03-ОПС-06	Издание: 2020 г. Лист 1 из 11
--------------------	---	--------------------------------------



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ТОО «НурАс-ПРО»


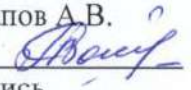
Бахтиян О.З.

«10» февраля 2020 года

УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

И-03-ОПС-06

Экземпляр № 1

Разработано: Руководитель ОПС Киссель В.Б.  подпись «10» февраля 2020 г.	Согласовано: Заместитель генерального директора Потапов А.В.  подпись «10» февраля 2020 г.	Введено в действие: Приказ № 02а/01-3-П Дата введения «17» февраля 2020 г.
--	---	---

г. Алматы

ТОО «НурАс-ПРО»	Система менеджмента органа по подтверждению соответствия Управление жалобами и апелляциями И-03-ОПС-06	Издание: 2020 г. Лист 2 из 11
--------------------	---	--------------------------------------

Предисловие

1. Данная инструкция (далее И) устанавливает порядок осуществления деятельности и распределение ответственности при управлении жалобами на деятельность персонала, процедуры и апелляциями на принятые решения органа по подтверждению соответствия ТОО «НурАс-ПРО» (далее ОПС).

2. Вводится взамен издания 17 года. Данный документ является собственностью ТОО. Тиражирование и распространение документа без письменного разрешения директора ТОО или его заместителя запрещается.

ТОО «НурАс-ПРО»	Система менеджмента органа по подтверждению соответствия Управление жалобами и апелляциями И-03-ОПС-06	Издание: 2020 г. Лист 3 из 11
--------------------	---	--------------------------------------

Содержание

1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Определения, термины и сокращения	4
4	Общие положения	5
5	Управление жалобами и апелляциями	5
6	Управление жалобами на заказчика ОПС	6
7	Действия после принятия решения	7
Приложение А Форма Журнала регистрации жалоб и апелляций		8
Лист ознакомления		9
Лист рассылки		10
Лист регистрации изменений и дополнений		11

ТОО «НурАс-ПРО»	Система менеджмента органа по подтверждению соответствия Управление жалобами и апелляциями И-03-ОПС-06	Издание: 2020 г. Лист 4 из 11
--------------------	---	----------------------------------

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий документ устанавливает требования к порядку приема, регистрации и анализу спорных вопросов, жалоб и апелляций, полученных ОПС ТОО «НурАс-ПРО» от заказчиков, держателей сертификатов или других заинтересованных сторон в отношении подтверждения соответствия продукции.

1.2 Настоящий документ распространяется на весь персонал ОПС ТОО «НурАс-ПРО» и входит в состав документов системы менеджмента ОПС.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей инструкции использована ссылка на следующие документы:

СТ РК 3.10-2007	Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения
СТ РК ISO 9000-2017	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
СТ РК ISO 9001-2016	Системы менеджмента качества. Требования
ГОСТ ISO/IEC 17000-2012	Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.
ГОСТ ISO/IEC 17065-2013	Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг
ДП-02-ОПС-03	Управление несоответствиями
ДП-02-ОПС-05	Корректирующие действия
ДП-02-ОПС-06	Предупреждающие действия
РИ-03-ОПС-01	Порядок подтверждения соответствия продукции
И-03-ОПС-01	Обеспечение конфиденциальности
И-03-ОПС-03	Ведение делопроизводства
И-03-ОПС-05	Анализ контракта
ПП-03-ОПС-02	Положение об Апелляционной комиссии

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе использованы термины и определения в соответствии с СТ РК ISO 9000, ГОСТ ISO/IEC 17000.

В дополнение к ним применяются следующие термины и их определения:

Апелляция – запрос заказчика в ОПС о пересмотре ранее принятого решения:

- ❖ об отказе в приеме заявки;
- ❖ об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- ❖ об отказе в сокращении/расширении области сертификации;
- ❖ о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия и т.п.

Жалоба – выражение со стороны какого-либо лица или организации неудовлетворенности:

- ❖ поведением (действиями) персонала ОПС;
- ❖ процедурами ОПС;
- ❖ продукцией, услугой заказчиков, сертифицированных ОПС,

а также следующие сокращения:

- ❖ Заказчик - организация, обратившаяся в ИЛ ТОО «НурАс-ПРО» с заявкой о проведении испытаний;
- ❖ ОПС – орган по подтверждению соответствия ТОО «НурАс-ПРО»;
- ❖ Организация, ТОО – ТОО «НурАс-ПРО»;
- ❖ Руководитель Организации – генеральный директор ТОО «НурАс-ПРО»;
- ❖ СМ – система менеджмента.

<p>ТОО «НурАс-ПРО»</p>	<p>Система менеджмента органа по подтверждению соответствия Управление жалобами и апелляциями И-03-ОПС-06</p>	<p>Издание: 2020 г. Лист 5 из 11</p>
----------------------------	---	---

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Цель управления жалобами и апелляциями:

- ❖ защита ОПС, его заказчиков и других заинтересован в деятельности ОПС сторон от ошибок, упущений или ненадлежащего поведения;
- ❖ обеспечение доверия к деятельности ОПС;
- ❖ повышение удовлетворенности потребителей услуг ОПС;
- ❖ повышение конкурентоспособности ОПС.

4.2 ОПС обеспечивает открытый доступ всем заинтересованным сторонам к процессу управления жалобами и апелляциями. Соответствующая информация размещена на сайте ОПС, на информационном стенде в офисе ОПС. Право заказчиков услуг ОПС обращаться с жалобой и/или апелляцией в ОПС закрепляется условиями Договора на проведение работ по подтверждению соответствия (см. И-03-ОПС-05).

4.3 Деятельность ОПС по рассмотрению и принятию решения по жалобам и апелляциям не носит дискриминационного характера по отношению к предъявителю апелляции/жалобы.

4.4 В процессе работы с апелляциями и жалобами ОПС соблюдает принцип конфиденциальности в соответствии с И-03-ОПС-01.

4.5 Рассмотрение и принятие решения по апелляциям и жалобам осуществляет Апелляционная комиссия ОПС, функционирующая на основании ПП-03-ОПС-02.

5. УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АППЕЛЯЦИЯМИ

5.1 ОПС установлен следующий порядок управления жалобами и апелляциями:

- ❖ регистрации жалобы/апелляции;
- ❖ проведения анализа;
- ❖ принятия решения;
- ❖ доведения принятого решения до предъявителя жалобы/апелляции;
- ❖ выполнения решения.

5.2 Жалоба/апелляция, предъявляемая в ОПС, должна быть письменно оформлена и содержать обоснование причин возражений предъявителя в отношении решения ОПС или описание сути спорного вопроса.

По возможности, к жалобе/апелляции должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в жалобе/апелляции.

5.3 Регистрация жалобы/апелляции осуществляется секретарем Апелляционной комиссии ОПС в день ее поступления. Форма журнала – Приложение А. Зарегистрированная жалоба/апелляция передаются на рассмотрение руководителю Организации.

5.4 Секретарь Апелляционной комиссии уведомляет (по телефону, через переписку) предъявителя о получении его жалобы/апелляции, а также определяет соответствующие контакты и формы представления информации для оповещения о ходе рассмотрения жалобы/апелляции.

5.5 Руководитель Организации проводит первоначальную оценку претензии с точки зрения таких критериев как обоснованность претензии (определение, действительно ли апелляция или жалоба связана с деятельностью ОПС), важность, безопасность, сложность, возможные последствия, а также проведение оценки необходимости и возможности принятия немедленных действий по рассмотрению претензии.

5.6 По результатам предварительной оценки предпринимается следующие действия:

- ❖ в случае необоснованности претензии ОПС в течение трех дней с момента регистрации претензии направляет предъявителю письмо с обоснованием отказа от рассмотрения жалобы/апелляции;
- ❖ если жалоба имеет отношение к заказчику, то ОПС в течение трех дней с момента регистрации информирует сертифицированного заказчика о жалобе, имеющей к нему отношение. Порядок действий с жалобами, имеющими отношение к заказчикам ОПС, осуществляется в соответствии с п.6;

<p>ТОО «НурАс-ПРО»</p>	<p>Система менеджмента органа по подтверждению соответствия Управление жалобами и апелляциями И-03-ОПС-06</p>	<p>Издание: 2020 г. Лист 6 из 11</p>
----------------------------	---	---

- ❖ в случае обоснованности претензии руководитель Организации вправе в течение 10 календарных дней с момента регистрации вынести собственное решение по жалобе/апелляции и направить его всем заинтересованным сторонам. Ответ оформляется в виде официального письма, подписанного руководителем Организации, и содержит:
- ❖ информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции;
- ❖ информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- ❖ запрос о согласии предъявителя претензии с предлагаемыми мерами.

Управление корректирующими и предупреждающими действиями осуществляется ОПС в соответствии с ДП-02-ОПС-05 и ДП-02-ОПС-06.

5.7 Если предъявитель жалобы/апелляции соглашается с предложенными мероприятиями или ответ от него не поступает в течение 15 календарных дней с момента отправки соответствующего письма (факса, e-mail) действие жалобы/апелляции закрывается. Информация о закрытии регистрируется секретарем Апелляционной комиссии в журнале.

5.8 В случае письменного несогласия предъявителя жалобы/апелляции с предложенными действиями, руководитель Организации формирует в установленном ПП-03-ОПС-02 порядке Апелляционную комиссию и передает ей на рассмотрение соответствующую жалобу/апелляцию.

5.9 Секретарь комиссии уведомляет предъявителя о назначении комиссии и планируемых сроках рассмотрения его жалобы/апелляции.

5.10 Сроки рассмотрения и принятия решения по жалобам и апелляциям Апелляционной комиссией не должны превышать 30 календарных дней. По согласованию с заинтересованными сторонами допускаются иные сроки рассмотрения и вынесения решения.

5.11 Апелляционная комиссия осуществляет:

- ❖ рассмотрение и анализ существа претензии, содержащиеся в жалобе/апелляции;
- ❖ изучение и анализ материалов дела заказчика;
- ❖ изучение и анализ других необходимых для решения вопроса материалов, запрошенных у заинтересованных сторон;
- ❖ принятие решения.

5.12 Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей продукции или услуге, порядку проведения подтверждения соответствия.

5.13 При анализе жалобы или апелляции должны быть заслушаны все заинтересованные стороны. Апелляционная комиссия может заслушать мнение независимых лиц, компетентных в рассматриваемом вопросе.

5.14 Решение Апелляционной комиссии передаются сторонам, которые участвовали в разбирательстве.

5.15 Решения Апелляционной комиссии, содержащие выводы о наличии любых несоответствий в СМ ОПС, рассматриваются руководителем ОПС. Любые выявленные Апелляционной комиссией несоответствия в деятельности ОПС управляются в соответствии с ДП-02-ОПС-03.

6 УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ НА ЗАКАЗЧИКА УСЛУГ ОПС

6.1 Процесс управления жалобами на заказчика в ОПС включает:

- ❖ регистрацию жалобы, уведомление заказчика и подателя жалобы (пп.5.3-5.6);
- ❖ проверку достоверности жалобы, ее оценку и сопоставление с дополнительно полученной от заказчика по запросу ОПС информации по предмету жалобы;
- ❖ в случае принятия жалобы требование от заказчика проведения коррекции и разработки корректирующих действий;
- ❖ проведение анализа достаточности принятых заказчиком корректирующих действий;
- ❖ проверка свидетельств выполнения заказчиком корректирующих действий в соответствии с требованиями РИ-03-ОПС-01;

<p>ТОО «НурАс-ПРО»</p>	<p>Система менеджмента органа по подтверждению соответствия Управление жалобами и апелляциями И-03-ОПС-06</p>	<p>Издание: 2020 г. Лист 7 из 11</p>
----------------------------	---	---

- ❖ принятие и утверждение окончательного решения по жалобе компетентным должностным лицом ОПС, ранее не имевшим отношения к предмету жалобы, не оказывавшем консультации заказчику и не являвшийся сотрудником заказчика, что является гарантией непредвзятости ОПС;
- ❖ официальное уведомление предьявителя жалобы об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятого по ней решения не позднее пяти календарных дней с момента его принятия;
- ❖ проверка при очередном инспекционном контроле результативности предпринятых заказчиком корректирующих действий.

6.2 Ответственность за организацию и проведение работ с жалобами на заказчиков несет руководитель ОПС.

7 ДЕЙСТВИЯ ПОСЛЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

7.1 В случае удовлетворенности сторон, участвовавших в разбирательстве, решением Апелляцией комиссии или ОПС, действие жалобы/апелляции закрывается.

Информация о закрытии регистрируется секретарем Апелляционной комиссии в журнале (Приложение А).

Свидетельством удовлетворенности является наличие письменного согласия или отсутствие ответа от какой-либо заинтересованной стороны в течение 15 календарных дней с момента отправки решения (факса, e-mail).

7.2 Если какая-либо из сторон, участвующих в рассматриваемом вопросе, не была удовлетворена решением Апелляционной комиссии, то заинтересованная сторона имеет право обратиться с апелляцией в апелляционную комиссию аккредитующего органа или обратиться с иском в суд в установленном порядке.

7.3 Ведение делопроизводства по процессу управления жалобами и апелляциями - входящая и исходящая корреспонденция, ведение и хранение записей – осуществляется в соответствии с И-03-ОПС-03.

ТОО «НурАс-ПРО»	Система менеджмента органа по подтверждению соответствия Управление жалобами и апелляциями И-03-ОПС-06	Издание: 2020 г. Лист 8 из 11
--------------------	---	----------------------------------

Приложение А

Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

Ф И-03-ОПС-06/А

Журнал регистрации жалоб и апелляций

№ п/п	Дата поступления	Дата рассмотрения и принятия решений	Наименование заявителя	Принятое решение и последующая информация о жалобе
1	2	3	4	5

