



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА РАБОТА С ЖАЛОБАМИ, АПЕЛЛЯЦИЯМИ И РАЗНОГЛАСИЯМИ

УТВЕРДИЛ

Представитель руководства по качеству

Зяц А.Н.

(дата, подпись)

ПРОВЕРИЛ

Должков М.Е.

РАЗРАБОТАЛ/ПРЕДЛОЖИЛ ИЗМЕНЕНИЯ

Зяц А.Н.

Контрольный экземпляр



1. ЦЕЛЬ

Принятие независимых и объективных решений по апелляциям или жалобам заинтересованных сторон.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура устанавливает принципы и порядок обращения с претензиями (жалобами), поступившими в Ассоциации «СИЦ» к деятельности испытательной лаборатории, к деятельности органа по сертификации или в связи с претензиями к продукции клиента сертифицированного органом по сертификации.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе использованы термины и определения в соответствии с ГОСТ ISO 9000-2011, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 и ГОСТ Р ИСО 10002-2007.

Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого органом по оценке соответствия в отношении объекта.

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

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

1. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 - Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организации.
2. ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 - Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.
3. ГОСТ ISO 9000-2011 - Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. РК ОС – Руководство по качеству Органа по сертификации
5. РК ИЛ – Руководство по качеству испытательной лаборатории
6. ССК_Ф04 – Журнал учета жалоб, апелляций и разногласий
7. ССК_Ф07 – Корректирующие действия нарастающим итогом
8. ССК_Ф08 – Лист работы с претензией

5. ОПИСАНИЕ

5.1 Общие положения

Данная процедура устанавливает правила осуществления приема, регистрации, рассмотрения, принятия решения и направления ответов по результатам рассмотрения претензий в отношении деятельности ИЛ, ОС и в отношении сертифицированной ОС продукции.

При рассмотрении претензии обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к подателю претензии. Ответственность за организацию работ с поступающими претензиями несет Представитель руководства по качеству.

Непосредственное рассмотрение претензии осуществляют специалисты Ассоциации «СИЦ» в соответствии с предметом претензии. В целях эффективного обращения с претензиями и информирования заинтересованных лиц данная документированная процедура может размещаться в открытом доступе на сайте Ассоциации «СИЦ».



5.2 Рассмотрение претензии

Оперативное решение Руководителя Ассоциации «СИЦ»

Работа по жалобам, апелляциям и претензиям, касающимся решений, принятых ОС по сертификации, оформлению и выдаче сертификата, проводится Комиссией по апелляциям Ассоциации «СИЦ».

При получении жалобы Руководитель ОС может с подателем жалобы рассмотреть ее и, приняв оперативное решение, прийти к взаимному согласию.

Если жалоба касается сертифицированного клиента, то ОС Ассоциации «СИЦ» незамедлительно направляет ее в адрес клиента.

Если жалоба признается справедливой, то Орган по сертификации письменно информирует об этом заявителя, планирует и проводит корректирующие действия.

Комиссия по апелляциям и порядок рассмотрения жалоб и апелляций

Жалобы и апелляции, по которым не удалось достигнуть согласия оперативно, рассматриваются в следующем установленном порядке.

Поступившие жалобы и апелляции направляются в Координационный Совет (далее Совет). [Председатель Совета по согласованию с директором Ассоциации «СИЦ» назначает членов Комиссии по апелляциям и поручает им провести рассмотрение поступивших документов.](#) Комиссия может порекомендовать рассмотреть спорные вопросы путем устного обсуждения между сторонами подателя жалобы/апелляции и исполнителя услуг. В процессе обсуждения стороны высказывают свои точки зрения на предмет спора и дают свои предложения для преодоления разногласий.

Комиссия по апелляциям дает свое аргументированное решение относительно высказанных мнений и предложений сторон.

Если стороны не принимают решение Комиссии по апелляциям, то они после официального полученного решения ОС могут обращаться с кассацией в аккредитующий орган. Орган по сертификации обязан информировать аккредитующий орган обо всех подобных случаях. Об окончании процесса рассмотрения апелляции подателю его ОС направляет уведомление.

Процедура работы с претензией предусматривает следующие этапы:

- прием и регистрация поступившей претензии;
- уведомление предъявителя претензии о регистрации претензии;
- передача претензии для рассмотрения в соответствии с установленной компетенцией специалисту ОС/ИЛ;
- рассмотрение претензии по существу, при необходимости запрос дополнительной информации;
- разработка мер по претензии;
- принятие решения по претензии;
- информирование о решении и принятых мерах предъявителя претензии.

Претензии принимаются **в письменной форме** и регистрируются в Журнале учета жалоб апелляций и разногласий по форме ССК_Ф04. Оформляется Лист работы с претензией по форме ССК_Ф08.

После регистрации претензии Ассоциации «СИЦ» уведомляет предъявителя претензии о поступлении и регистрации поданной им претензии. Уведомление осу-



ществляется с использованием доступных средств связи (телефон, факс, электронная почта). Отметка об уведомлении и способе его передачи фиксируется в Журнале учета жалоб, апелляций и разногласий. Уведомление предъявителя претензии о поступлении и регистрации поданной им претензии осуществляется в течение трех рабочих дней.

Зарегистрированная претензия передается Директору Ассоциации «СИЦ». Директор Ассоциации «СИЦ» определяет, относится ли претензия к деятельности ОС или ИЛ, и если да, то в зависимости от категории претензии назначает ответственного за разработку мер по устранению претензии.

Если претензия относится к сертифицированному клиенту, то ОС Ассоциации «СИЦ» в течение трех рабочих дней передает ее сертифицированному клиенту.

Исполнителю, назначенному для рассмотрения претензии к деятельности ОС/ИЛ или претензии к сертифицированному клиенту, передаются копия претензии, Лист работы с претензией и все сопутствующие материалы. Информация об исполнителе вносится в Журнал учета жалоб, апелляций и разногласий.

Предъявитель претензии информируется о ходе ее рассмотрения по существу. Исполнитель, определенный для рассмотрения претензии:

- разрабатывает меры по устранению ее причины, в случае, когда претензия относится к деятельности ОС/ИЛ или контролирует разработку мер держателем сертификата, когда претензия относится к держателю сертификата;
- организует и контролирует выполнение мер;
- информирует предъявителя претензии о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности предъявителя претензии.

Держатель сертификата должен представить в ОС информацию о принятых по претензии действиях и мерах, а также о своих действиях по предотвращению поступления повторных аналогичных претензии.

Разработанные меры отражаются в Листе работы с претензией.

Срок рассмотрения претензий в Ассоциацию «СИЦ» десять рабочих дней.

По рассмотренным претензиям разрабатывается комплекс мер направленных на устранение причины претензии. Разработанные меры (корректирующие/предупреждающие действия) отражаются в Журнале корректирующие действия по форме ССК_Ф07. Принятые решения по претензиям, там, где это необходимо, оформляются документально. Решение по претензиям может быть оформлено как официальный ответ от организации.

Информация о принятом в отношении претензии решении предоставляется предъявителю претензии с использованием доступных средств связи.

Информация о предъявленных претензиях используется при проведении анализа СМК со стороны руководства и при разработке плана мероприятий по повышению удовлетворенности потребителей.

6. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Указаны в тексте процедуры.



7. ПЕРЕЧЕНЬ ИЗМЕНЕНИЙ

Предыдущий документ	Дата утверждения	ФИО разработавшего документ/предложившего изменения
ДП15_1	01.04.13	Шиндорикина О.Д.
ДП15_2	17.07.13	Шиндорикина О.Д.
ДП15_3	11.03.16	Шиндорикина О.Д.
ДП15_4	01.07.17	Заяц А.Н