ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ ПО РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ЖАЛОБ

1.1 Общие положения

1.1.1 Сотрудники ОПС СМ ТОО «КАЭС «Союз Евразия»», и привлекаемый персонал выполняют услуги в соответствии с требованиями нормативных документов и соответствующих документов, а также выполняют действия, направленные на предупреждение возможных претензий, апелляций, жалоб в отношении деятельности ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» (т.е. обнаружение и устранение причин возможных претензий, апелляций, жалоб).

1.1.2 Управление претензиями, апелляциями, жалобами проводится в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры. Под управлением претензией, апелляцией, жалобой понимаются действия, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес ОПС СМ ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» претензия, апелляция, жалоба эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ТОО «КАЭС «Союз Евразия»». Управление претензией, апелляцией, жалобой включает регистрацию, анализ претензий, апелляций, жалоб с последующим принятием решений и мер по результатам их анализа. Эффективное реагирование на претензии, апелляции, жалобы является важным средством защиты ТОО «КАЭС «Союз Евразия»», его заказчиков и других пользователей подтверждения соответствия от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

1.1.3 При возникновении спорных вопросов в ходе осуществления деятельности по подтверждению соответствия, заказчик вправе направить жалобу, претензию в адрес ТОО «КАЭС «Союз Евразия»». По данному факту, приказом директора создается комиссия по рассмотрению жалоб, претензий. В состав комиссии включаются лица, не принимавшие участие в работе, на которую поступила жалоба, претензия.

1.1.4 Заказчик, в случае несогласия с решением, принятым комиссией по рассмотрению жалоб, претензий, вправе обжаловать его, направив заявление в Апелляционную комиссию. Состав Апелляционной комиссии для рассмотрения апелляций, поданных на жалобы, претензии, назначается приказом директора ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» из числа лиц, не принимавших участия в рассмотрении претензий, жалоб и в работе, по которой поступала жалоба.

1.1.5 Решения, принимаемые комиссиями в строгом соответствии с нормативно-правовыми актами Республики Казахстан и нормативными документами в области технического регулирования, являются обязательными для всего персонала ТОО «КАЭС «Союз Евразия»».

1.2 Прием, регистрация претензий, апелляций, жалоб

1.2.1 Каналами поступления претензий, апелляций, жалоб могут быть: входящая корреспонденция на бумажных и электронных носителях, средства массовой информации, заявления заинтересованных сторон, в том числе, внутренние жалобы.

1.2.2 При поступлении претензии, апелляции, жалобы регистрируются в Журнале регистрации претензий, апелляций и жалоб потребителей в день их поступления (Приложение А).

1.2.3 ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» подтверждает получение претензий, апелляций, жалоб и, в дальнейшем, сообщает их подателю о ходе работы и достигнутом результате.

1.3 Рассмотрение претензий, жалоб

1.3.1 Получив претензию или жалобу, ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» определяет, касается ли данная претензия или жалоба сертификационных действий, за которые он отвечает, и если да, то начинает работу с ней.

1.3.2 Поступившая претензия или жалоба должна быть проанализирована руководителем ОПС СМ.

При этом определяется:

- относится ли претензия или жалоба к деятельности ТОО «КАЭС «Союз Евразия»»;

- имеет ли ОПС СМ необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения эффективных действий по претензии или жалобе.

1.3.3 Зарегистрированная претензия или жалоба анализируется руководителем ОПС СМ с целью:

- определения, действительно ли претензия или жалоба является недостатком в работе ТОО «КАЭС «Союз Евразия»»;

- установления причины появления претензии или жалобы:

- разработки необходимых корректирующих действий.

Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или услуге. При анализе претензии или жалобы необходимо рассматривать:

- причину появления претензии или жалобы;

- взаимосвязанные функции/процессы/ ТОО «КАЭС «Союз Евразия»», имеющие отношение к претензии или жалобы;

- финансовые затраты, которые необходимы для управления претензией или жалобой;

- подготовку персонала.

Если претензия или жалоба касается сертифицированного заказчика ОПС СМ, то при проверке претензии или жалобы должна рассматриваться результативность его сертифицированной системы менеджмента.

1.3.4 Критерием для принятия решения является правомочность претензии или жалобы по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге или документу ТОО «КАЭС «Союз Евразия»».

Решение, сообщаемое подателю претензии или жалобы принимается комиссией по рассмотрению жалоб, претензий, согласно ПЛ СЕ 02/02 «Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций, претензий, жалоб».

1.3.5 В случае обоснованности претензии или жалобы, разрабатываются и осуществляются корректирующие действия, назначаются сроки и исполнители в соответствии с ДП СЕ 02/11. При этом разработанные корректирующие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления претензии, жалобы и исключить возможность повторного появления подобных претензий или жалоб.

Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления претензий и жалоб в ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» систематически проводятся:

* периодические проверки нормативных документов;
* внутренний аудит систем менеджмента;
* проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ;
* анализ поступивших ранее апелляций, жалоб
* анализ системы менеджмента и мероприятия по совершенствованию системы менеджмента ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» по результатам анализа;
* технические учебы с персоналом ТОО «КАЭС «Союз Евразия»»;
* нормативная работа (предложения по совершенствованию нормативных документов).

1.3.6 Результаты расследования и устранения причин поступивших для подачи претензий или жалоб обязательно доводятся до сведения ОПС СМ-исполнителя, к деятельности которого относится данная претензия или жалоба.

Результаты анализа и обработки претензии или жалобы в письменном виде доводятся до сведения подателя претензии или жалобы, от которого она поступила.

1.3.7 В случае необоснованности претензии или жалобы подготавливается ответ с доказательствами правильности действий ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» применительно к случаю, указанному в претензии или жалобе. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

Информация о претензиях или жалобах рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» и включается в отчеты об анализе систем менеджмента.

ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» совместно с подателем претензии или жалобы, определяет, будет ли предмет претензии или жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

1.4 Рассмотрение апелляций

6.4.1 Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются руководителю ОПС СМ, лицу (-ам), не задействованному (-ым) в проведении данных работ по подтверждению соответствия и принятии сертификационного решения, а так же, не участвовавшим в рассмотрении жалобы, претензии на которую была подана апелляция.

Ответственное лицо осуществляет сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

1.4.2 Предварительный анализ апелляции проводится совместно с руководителем ОПС СМ, к компетенции которого относится данная апелляция, с целью определения обоснованности апелляции, установления причины появления апелляции и определения необходимых действий в отношении полученной апелляции. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, продукции, услуге или документу.

Апелляция может носить необоснованный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ТОО «КАЭС «Союз Евразия»».

1.4.3 В случае обоснованности апелляции ответственное лицо разрабатывает план необходимых действий, определяет конкретные сроки. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного заявления подобных апелляций.

Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в протоколе несоответствий и доводятся до сведения руководителя ОПС СМ, который несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки и подготовку отчета о выполненных действиях.

1.4.4 Результаты анализа и разработанные действия по апелляциям представляются для одобрения и принятия окончательного решения в Апелляционную комиссию.

Принятое Апелляционной комиссией решение, а также результаты анализа и обработки апелляции со стороны ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» в письменном виде доводятся до подателя апелляции.

Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения апелляции ТОО «КАЭС «Союз Евразия»», то он вправе подать апелляцию на действия ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» в апелляционную комиссию уполномоченного органа по аккредитации.

В случае необоснованности апелляции ответственное лицо подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение о подтверждении соответствия.

1.4.5 Информация о полученных апелляциях на действия ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» и включается в отчет об анализе систем менеджмента.

1.4.6 Если апелляция обоснована, тогда разрабатываются корректирующие действия в соответствии с требованиями ДП СЕ 02/11.

Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления апелляций в ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» систематически проводятся:

* периодические проверки нормативных документов;
* внутренний аудит систем менеджмента;
* проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ;
* анализ поступивших ранее апелляций, жалоб
* анализ системы менеджмента и мероприятия по совершенствованию системы менеджмента ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» по результатам анализа;
* технические учебы с персоналом ТОО «КАЭС «Союз Евразия»»;
* нормативная работа (предложения по совершенствованию нормативных документов).

1.4.7 По результатам анализа и обработки апелляции, руководство ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» принимает решение о необходимости довести информацию о возникновении апелляции, и предпринятых действиях до сведения персонала с целью совершенствования деятельности ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» и предупреждения повторения апелляции.

Выполнение разработанных корректирующих действий по апелляции и их эффективность контролируется при внутреннем аудите.

1.4.8 Соблюдение установленного в ТОО «КАЭС «Союз Евразия»» процесса управления апелляциями анализируется при проведении анализа системы менеджмента руководством ТОО «КАЭС «Союз Евразия»».

1.5 Формирование ответа

1.5.1 Все отправляемые ответы на претензии, апелляции и жалобы оформляются на фирменных бланках ТОО «КАЭС «Союз Евразия»».

1.5.2 Второй экземпляр ответа на претензию, апелляцию или жалобу с визами соответствующих исполнителей, а также привлеченных к исполнению специалистов и вся переписка по этому документу подшивается в дело, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ТОО «КАЭС «Союз Евразия»».

2. Сроки рассмотрения претензий, апелляций, ЖАЛОБ

Претензий, апелляции и жалобы заявителей ТОО «КАЭС «Союз Евразия»», поступающих в ТОО «КАЭС «Союз Евразия»», рассматриваются в сроки согласно СТ РК 3.10-2007:

- не требующие дополнительного изучения и проверки рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации их поступления;

- требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.