

6. ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ ПО РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ, АПЕЛЛЯЦИЙ.

6.1 Общие положения

6.1.1 Сотрудники ТОО, и привлекаемый персонал выполняют услуги в соответствии с требованиями нормативных документов и соответствующих документов, а также выполняют действия, направленные на предупреждение возможных жалоб, апелляций в отношении деятельности ТОО (т.е. обнаружение и устранение причин возможных апелляций, жалоб).

6.1.2 Управление апелляциями и жалобами проводится в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры. Под управлением апелляций и жалоб понимаются действия, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес ТОО апелляция или жалоба эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ТОО, не носит дискриминационный характер по отношению к заявителю. Управление апелляцией и жалобой включает регистрацию, анализ апелляций и жалоб с последующим принятием решений и мер по результатам их анализа. Эффективное реагирование на апелляции и жалобы является важным средством защиты ТОО, его клиентов и других пользователей подтверждения соответствия от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

6.1.3 При возникновении разногласий при осуществлении деятельности в системе подтверждения соответствия заявитель имеет право подать апелляцию или жалобу. Апелляция или жалоба рассматривается после регистрации, комиссией по рассмотрению жалоб или апелляций. Комиссия создается приказом директора ТОО. При этом в ее состав не могут входить лица на чьи действия или решения подана жалоба или апелляция. *Лица, участвующие в комиссии по рассмотрению жалобы не могут входить в состав комиссии по рассмотрению апелляций.* Лица на чьи действия подана жалоба или апелляция могут присутствовать на комиссии в качестве приглашённых.

6.1.4 Решения, принимаемые комиссией, должны осуществляться в строгом соответствии с требованиями нормативных документов государственной системы технического регулирования.

6.2 Прием, регистрация жалоб, апелляций

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

6.2.2 При поступлении апелляции или жалобы регистрируются в Журнале регистрации апелляций и жалоб в день их поступления (Приложение А).

6.2.3 ТОО подтверждает получение апелляций или жалоб о чем сообщает подателю апелляции или жалобы в письменной форме. В дальнейшем податель информируется о ходе работы и достигнутом результате в письменной форме.

6.3 Рассмотрение жалоб.

6.3.1 Получив жалобу, ТОО определяет, касается ли данная жалоба сертификационных действий, за которые он отвечает, и если да, то начинает работу с ней. Если жалоба касается сертифицированного клиента, то при проверке жалобы должна рассматриваться результативность его сертифицированной системы менеджмента.

По любой жалобе в отношении сертифицированного клиента, поступившей в ТОО, направляется запрос в адрес данного сертифицированного клиента.

6.3.2 Поступившая жалоба анализируется Директором ТОО и руководителем ОПС СМ.

При этом определяется:

- относится ли жалоба к деятельности ОПС СМ или деятельности другого подразделения ТОО;
- имеет ли подразделение необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения эффективных действий по жалобе.

6.3.3 Зарегистрированная жалоба анализируется руководителем подразделения с целью:

- определения, действительно ли жалоба является недостатком в работе ТОО;
- установления причины появления жалобы

Если жалоба действительно относится к деятельности по сертификации или деятельности других подразделений ТОО, она направляется для рассмотрения и принятия решения по ней в комиссию по рассмотрению жалоб. Комиссия действует в соответствии с ПЛ СЕ 02/03. Лица, участвующие в рассмотрении жалобы не учувствуют в рассмотрении апелляции.

Рассмотрение жалобы производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей услуге. При рассмотрении жалобы комиссия определяет:

- причину появления жалобы;
- объект и субъект жалобы;
- объективные и субъективные причины возникновения жалобы;
- взаимосвязанные функции/процессы/подразделения ТОО, имеющие отношение к жалобе;
- финансовые затраты, которые необходимы для управления претензией или жалобой;
- подготовку персонала.
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Если поступившая в ТОО жалоба имеет отношение к конкретному сертифицированному заказчику, то при её исследовании основное внимание уделяется результативности сертифицированной системы менеджмента. ОПС СМ в течении 7 (семи) дней передает жалобу сертифицированному заказчику.

6.3.4 Критерием для принятия решения является правомочность жалобы по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей услуге или документу ТОО.

Решение по поступившей жалобе принимаются комиссией по рассмотрению жалоб
6.3.5 Если комиссия признаёт жалобу обоснованной, разрабатываются и выполняются корректирующие и предупреждающие действия, назначаются сроки и исполнители в соответствии с ДП СЕ 02/14. При этом разработанные корректирующие и предупреждающие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления жалобы и исключить возможность повторного появления подобных жалоб.

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

Результаты анализа, обработки, решение по жалобе в письменном виде доводятся до сведения подателя жалобы.

6.3.7 В случае необоснованности жалобы подготавливается ответ с доказательствами правильности действий ОПС СМ или подразделений ТОО, применительно к случаю, указанному в жалобе. В ответе приводятся ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых предоставлялась услуга.

Результаты предпринятых действий по жалобам доводятся до Директора.

Информация о жалобах рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО и включается в ежегодный отчет об анализе систем менеджмента.

ТОО совместно с подателем жалобы, определяет, будет ли предмет жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

Если в результате рассмотрения системы менеджмента заказчика, будут установлены несоответствия, влекущие приостановление или отмену действия сертификата соответствия систем менеджмента, то ОПС СМ информирует об этом общественность.

6.4 Рассмотрение апелляций

6.4.1 Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются руководителем ОПС лицу (-ам), не задействованному (-ым) в проведении данных работ по подтверждению соответствия и принятии сертификационного решения.

Апелляция регистрируется в соответствии с п 6.2.2.

Руководитель ОПС СМ несет ответственность за сбор и подготовку документов по предмету апелляции для рассмотрения комиссией по апелляциям.

6.4.2 Апелляция направляется для рассмотрения и принятия решения по ней в Комиссию по рассмотрению апелляций которая устанавливает 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. Лица, участвующие в составе комиссии по рассмотрению апелляции не учувствуют в рассмотрении жалоб.

Рассмотрение апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей услуге или документу.

Апелляция может носить необоснованный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные решения ТОО.

6.4.3 В случае принятия решения об обоснованности апелляции

разрабатывается план необходимых действий и определяют конкретные ответственных за выполнение соответствующих действий. 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 доводятся до сведения соответствующего подразделения ТОО, руководитель которого несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки.

6.4.4 Результаты рассмотрения апелляций в письменном виде доводятся до подателя апелляции.

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

В случае необоснованности апелляции Комиссия по рассмотрению апелляций подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ТОО применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение по апелляции.

6.4.5 Информация о полученных апелляциях на действия ТОО и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО и включается в отчет об анализе систем менеджмента.

6.4.6 Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления апелляций, и жалоб в ТОО систематически проводятся:

- периодические проверки нормативных документов;
- внутренний аудит систем менеджмента;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг;
- анализ поступивших ранее апелляций; жалоб
- анализ системы менеджмента и мероприятия по совершенствованию системы менеджмента ТОО по результатам анализа;

- технические учебы с персоналом подразделений ТОО;
- нормативная работа (предложения подразделений по совершенствованию нормативных документов).

6.4.7 По результатам анализа и обработки апелляции, жалобы руководство ТОО принимает решение о необходимости довести информацию о возникновении апелляции, жалобы и предпринятых действиях до сведения всех подразделений с целью совершенствования деятельности ТОО и предупреждения повторения апелляции, претензий и жалобы.

Выполнение разработанных корректирующих и предупреждающих действий касательно апелляций и жалоб и их эффективность контролируется при внутреннем аудите.

6.4.8 Соблюдение установленного в ТОО процесса управления апелляциями и жалобами анализируется при проведении анализа системы менеджмента руководством ТОО.

6.5 Формирование ответа

6.5.1 Все отправляемые ответы на апелляции и жалобы оформляются на фирменных бланках ТОО.

6.5.2 Второй экземпляр ответа на апелляцию или жалобу с визами соответствующих исполнителей, а также привлеченных к исполнению начальников подразделений, специалистов и вся переписка по этому документу в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ТОО подшивается в дело.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, АПЕЛЛЯЦИЙ

Жалобы, апелляции, заявителей ТОО, поступающих в, 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;