

<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура ДП ИСМ 28-2016</p>	<p>Система менеджмента качества</p>
--	--	-------------------------------------

Порядок рассмотрения жалоб

<p>Разработал: Начальник отдела по сертификации систем менеджмента -ПР</p> <p style="text-align: right;">Г.Н. Дурнева</p> <p>Дата:20.01.2016 г.</p>	<p>Согласовал: Начальник сектора ведения реестра, НД и делопроизводства</p> <p style="text-align: right;">М.А.Сабуров</p> <p>Дата:20.01.2016 г.</p>	<p>Утвердил: Руководитель ОС ИСМ - Ген. директор ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»</p> <p style="text-align: right;">В.Н. Антонова</p> <p>Дата:20.01.2016 г.</p>	<p>Кол-во стр.: 10</p> <p>Индекс изменения:</p>
---	---	--	---

Орган по сертификации интегрированных систем ме- неджмента ООО РЦСМ «РЕГИ- ОН-СТАНДАРТ»	Документированная процедура ДП ИСМ 28-2016	Система ме- неджмента качества
--	---	---

Предисловие

- 1 РАЗРАБОТАНА ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»
- 2 ПРИНЯТА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ Приказом от 22.01.2016 г. № 005
- 3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП ИСМ 09-2014

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения руководства ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура ДП ИСМ 28-2016</p>	<p>Система менеджмента качества</p>
--	--	-------------------------------------

Документированная процедура системы менеджмента качества

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Дата введения 2016-01-22

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура (ДП) устанавливает порядок регистрации, рассмотрения поступающих в ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» жалоб и принятия решения по ним.

1.2 ДП разработана с учетом требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, ГОСТ Р ИСО 10002.

1.3 Настоящая ДП распространяется на всех специалистов ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

2 Нормативные ссылки

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

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

ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях.

ПР ИСМ 06-2016. Правила осуществления корректирующими и предупреждающими действиями.

П ИСМ 14-2009 Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб.

3 Термины и определения

В данной ДП применены термины в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, для удобства пользования ДП приведены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 потребитель- Организация, обратившаяся в ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» с заявкой о проведении работ по сертификации или держатель сертификата (заявитель, заказчик).

3.2 жалоба- выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа

3.3 несоответствие – отсутствие или невыполнение одного или нескольких требований нормативной документации по сертификации систем менеджмента, или ситуация которая на основании имеющихся объективных свидетельств может привести к значительным отклонениям качества услуги, предоставляемой ОС ИСМ.

3.4 предъявитель жалобы- лицо, организация или ее представитель, подающее жалобу.

4 Принятые сокращения

ИСМ – интегрированная система менеджмента;

ОС – орган по сертификации;

ДП - документированная процедура;

НС – несоответствие.

<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура ДП ИСМ 28-2016</p>	<p>Система менеджмента качества</p>
--	--	-------------------------------------

5 Ответственность

5.1 Ответственность за соблюдение требований данной процедуры несет руководитель ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

5.2 Ответственность за принятие решения по результатам рассмотрения жалобы возложена на руководителя ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

6 Требования

6.1 Общие положения

6.1.1 Целью деятельности Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб (далее Комиссия) является установление причин появления несоответствий и подготовка ответа потребителю. Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с жалобами, не носит какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю жалобы.

6.1.2 ОС ИСМ несёт ответственность за все решения, принятые на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб. ОС ИСМ обеспечивает, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения жалоб, не проводили аудиты и не принимали решения, связанные с сертификацией систем менеджмента предъявителя жалобы.

6.1.3 При поступлении жалобы руководитель ОС ИСМ выпускает распоряжение, в котором приводит состав Комиссии по рассмотрению конкретного спорного вопроса и (при необходимости) ответные действия ОС ИСМ. На заседания Комиссии могут приглашаться представители общественных организаций, государственных органов по защите прав потребителей, ОС ИСМ, представитель заказчика и предъявитель жалобы.

6.1.4 Функции, обязанности, права и ответственность Комиссии регламентированы П ИСМ 14.

6.2 Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб

6.2.1 При получении жалобы ОС ИСМ должен убедиться, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую орган несет ответственность.

6.2.2 Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то рассмотрение жалобы проводится в соответствии с блок-схемой порядка рассмотрения жалоб, представленной в приложении А.

6.2.3 Жалобы могут направляться в ОС ИСМ от организаций или граждан в письменном виде произвольной формы или по электронной почте. Регистрацию осуществляет секретарь комиссии в журнале учета жалоб (форма журнала установлена в приложении Б) и направляет руководителю ОС ИСМ для ознакомления. При получении жалобы орган по сертификации несёт ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки жалобы.

6.2.4 После оценки обоснованности жалобы руководитель ОС ИСМ направляет жалобу для рассмотрения ответственному исполнителю - эксперту ОС ИСМ, не имеющему отношение к предмету жалобы.

6.2.5 Срок рассмотрения жалобы не должен превышать тридцати рабочих дней со дня регистрации ее в журнале учета жалоб.

6.2.6 Принятое решение по жалобе оформляется в виде письма-ответа на фирменном бланке ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ». Результаты принятого решения регистрируются в журнале учета жалоб и направляются предъявителю жалобы.

6.3 Обеспечение конфиденциальности

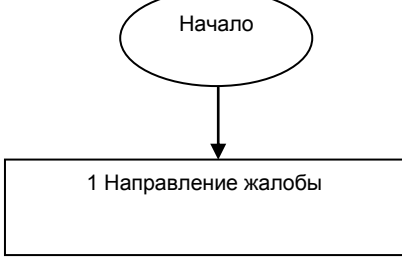
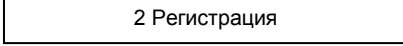

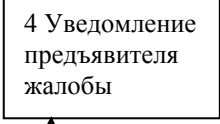
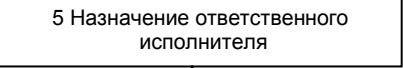
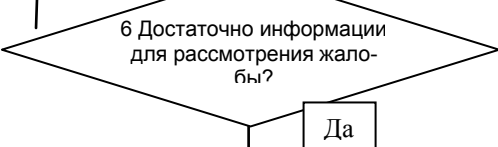
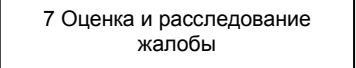
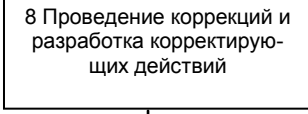
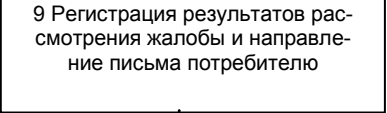
Орган по сертификации интегрированных систем ме- неджмента ООО РЦСМ «РЕГИ- ОН-СТАНДАРТ»	Документированная процедура ДП ИСМ 28-2016	Система ме- неджмента качества
--	---	---

6.3.1 Все члены Комиссии несут ответственность за конфиденциальность информации, относящейся к предъявителю жалобы и её предмету.

6.3.2 Члены Комиссии совместно с сертифицированным заказчиком и предъявителем жалобы должны определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

6.3.3 В случае нарушения членом (членами) Комиссии конфиденциальности информации, связанной с рассмотрением жалобы, этот член (члены) немедленно выводятся из состава Комиссии и в дальнейшем не включаются в ее состав.

**Приложение А
(обязательное)
Блок-схема порядка рассмотрения жалоб**

Ответственность	Схема	Указания
Предъявитель жалобы		1 В письменном виде произвольной формы или по электронной почте.
Секретарь комиссии		2 А) Форма журнала в приложении Б. Б) с уведомлением руководителя ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».
Руководитель ОС ИСМ		3 А) При получении жалобы ОС ИСМ должен убедиться, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую данный орган несет ответственность, и если это так, то рассмотреть жалобу. Б) Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании основное внимание должно быть направлено на результативность сертифицированной системы менеджмента (учитывать при инспекционном контроле заказчика). В) ОС ИСМ должен в течение трех дней передать заказчику относящуюся к нему жалобу.
Секретарь комиссии		4 Уведомление предъявителя жалобы (например, по почте, телефону или электронной почте) с целью подтверждения получения жалобы или запроса недостающей информации.
Руководитель ОС ИСМ		5 С учетом требований п.6.2.4.
Ответственный исполнитель		7 Уровень расследования должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы
Ответственный исполнитель		8 В соответствии с ПР ИСМ 06, включая меры для восстановления соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 как можно быстрее (коррекция) и исключая повторение (корректирующие действие).
Руководитель ОС ИСМ		9 А) Форма журнала в приложении Б. Б) В письме согласовать с предъявителем жалобы необходимость разглашения предмета жалобы и сделанного по ней заключения с уточнением степени разглашения.
Секретарь комиссии	 <p align="center">1</p>	

Ответственность	Схема	Указания
<p>Предъявитель жалобы</p> <p>Руководитель ОС ИСМ</p> <p>Руководитель ОС ИСМ</p>	<pre> graph TD Start((1)) --> Decision{10 Принятие решения} Decision -- Да --> Eval[12 Оценка результативности предпринятых действий] Decision -- Нет --> Reconsider[11 Повторное рассмотрение жалобы] Reconsider --> Eval Eval --> End((Окончание)) </pre>	<p>10 Согласен с предложенным решением и/или действием?</p> <p>11 А) Информирование предъявителя жалобы, что она остаётся открытой Б) Дальнейшие действия с этапа 8 с обязательным информированием предъявителя жалобы относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий.</p> <p>12 С отметкой в журнале (приложение Б).</p>

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»	Документированная процедура ДП ИСМ 28-2016	Система менеджмента качества
--	---	---

**Приложение Б
(обязательное)**

Форма журнала учета жалоб

№ п/п	Дата поступ- ления жалобы (№ исх., № тел., e-mail)	Наименование организации, ФИО (для граждан)	Краткое со- держание жалобы	Резолюция, ФИО руководи- теля ОС ИСМ, срок исполне- ния	Подпись и дата полу- чения исполни- телем	Принятое решение (коррекция)	Дата и способ доведения решения	Причины несоответ- ствий	Корректирующие действия	Результативность (удов./ не- удов.)*
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

* Предпринятые действия оцениваются результативными в случае, если подобных апелляций в ОС ИСМ не поступало.

