

Порядок жалоб и предложений

[Ссылка на скачивание документа "Приложение А"](#)

5. Цель, политика и порядок рассмотрения апелляций и жалоб

5.1. Целью рассмотрения апелляций и жалоб является установление истины, соблюдение законности рассматриваемых вопросов, изложенных в них и урегулирование конфликтной ситуации.

5.2. Политика рассмотрения апелляций и жалоб со стороны руководства заключается в следующем:

5.2.1 Руководство ООО «NIPO STANDART» заявляет свою открытость при обнаружении представителями объекта оценки соответствия недостатков в нашей работе и рассматривает это как вклад в совершенствование системы менеджмента качества нашей организации.

5.2.2 Мы гарантируем конфиденциальность и обязуемся при рассмотрении апелляций и жалоб обеспечить их рассмотрение на равноправной, объективной основе и в непредубежденной форме на всех стадиях данных процессов.

5.3 ОС должен регистрировать и отслеживать жалобы и апелляции, а также действия предпринимаемые для их разрешения.

5.4 После получения жалобы или апелляции ОС должен подтвердить относится ли жалобы или апелляции к его деятельности по сертификации и только в этом случае принимать их к рассмотрению.

5.5 В соответствии с п. 7.13.5 O'z DSt ISO/IEC 17065 решение по удовлетворению жалобы или апелляции принимаются, рассматриваются и утверждаются лицами не принимавшими участия в деятельности по сертификации связанные с жалобами или апелляцией.

5.6 В целях предотвращения конфликта интересов (в т.ч. управленческий), который предоставлял заказчику консультирование по п. 3.2 O'z DSt ISO/IEC 17065 или был нанят заказчиком на работу, не должен привлекаться ОС для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течении двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика.

6. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

6.1. Апелляции могут подаваться в случаях отказа в рассмотрении заявки или в выдаче сертификата соответствия, аннулирования или приостановления действия выданного ОС сертификата. Апелляции также могут подаваться в случаях возникновения спорных вопросов, касающихся соответствия или несоответствия продукции требованиям стандарта, применения того или иного стандарта, порядка сертификации, установленного в ОС, в частности, испытаний, проведения инспекционного контроля, использования Знака соответствия, заключения и выполнения соглашения.

6.2. Апелляции могут подаваться в ОС, в случае несогласия с его решением апелляция подается в Национальный орган по сертификации (НСО).

6.3. Апеллянт имеет право в пятнадцатидневный срок после получения принятого Органом по сертификации решения подать апелляцию в ОС.

6.4. Апеллянт представляет официальную апелляцию ведущему инженеру по сертификации с изложением сути конфликта на имя Руководителя ОС ООО «NIPO STANDART». Форма апелляции приведена в Приложении А. Ведущий инженер по сертификации должен ознакомить апеллянта с процедурой рассмотрения апелляции. В журнале регистрации апелляций апеллянт подтверждает своей подписью, что он ознакомлен с этой процедурой. Форма журнала приводится в Приложении Б.

6.5. Согласно п. 7.13.2 O'z DSt ISO/IEC 17065, руководитель ОС анализирует представленную апелляцию и если она относится к его деятельности по сертификации и только в этом случае принимается к рассмотрению. Руководитель ОС в течение 5 дней он определяет состав апелляционной комиссии в количестве не менее четырех человек. При определении состава апелляционной комиссии Руководитель ОС должен подобрать членов из числа лиц компетентных в вопросе, изложенном в апелляции. Состав апелляционной комиссии согласовывается с участвующими в споре сторонами.

6.6. Каждый член комиссии несёт персональную ответственность перед руководством за соблюдение следующих принципов процедуры рассмотрения апелляций:

- для каждого этапа работ определяются необходимые сроки;
- своевременное уведомление о каждом заседании комиссии;
- право каждой из сторон быть выслушанным;
- обеспечить конфиденциальность;
- решение должно быть основано на строгом соблюдении законов и нормативно-правовых актов;
- принятые решения должны быть беспристрастными и исключать возможность расплывчатого или двоякого толкования;
- протоколы каждой апелляции должны быть подготовлены и подписаны всеми участвующими сторонами.

6.7. Документы, содержащие изложение апелляции, вместе с дополнительной информацией, должны быть направлены членам апелляционной комиссии.

6.8. Апелляционная комиссия рассматривает апелляцию на заседаниях или путём переписки с соблюдением конфиденциальности.

6.9. Заинтересованные стороны за 5 дней уведомляются о дате рассмотрения апелляции и предполагаемой повестке дня.

6.10. Представители конфликтующих сторон имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей.

6.11. Комиссия должна изучить представленные материалы, опросить конфликтующие стороны и экспертов с целью объективного анализа существа апелляции и принятия

решения.

6.12. Апелляционная комиссия принимает решение простым большинством голосов, как на заседании, так и путём переписки. Председатель не должен принимать участие в голосовании. Однако, если голоса разделились поровну, то решение принимает председатель.

6.13. Решение апелляционной комиссии должно быть вынесено не позже чем через месяц после подачи апелляции.

6.14. После рассмотрения апелляции составляется протокол. Конфиденциальная информация включается в приложения, недоступные для открытого ознакомления.

6.15. Протокол рассмотрения апелляции передается заинтересованным сторонам, а также в Национальный орган по сертификации, если предметом апелляций стало содержание нормативных документов (на продукцию, методы контроля, процедуры сертификации и т.д.).

Протоколы рассмотрения апелляций являются доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам (организациям).

6.16. Решение считается принятым, если в течение двух недель не поступает возражений от конфликтующих сторон. Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии ОС, она имеет право в течение 15 дней обратиться в НСО.

6.17. Каждая из конфликтующих сторон несёт свои собственные расходы. Оплата работы членов комиссии, а также привлечённых экспертов возмещается проигравшей стороной.

7. Порядок подачи и рассмотрения жалоб

7.1. Жалоба подаётся в случае неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия (в том числе и при отсутствии беспристрастности) или в случае разглашения им конфиденциальной информации.

7.2. Жалобы могут подаваться как в письменной (произвольной форме), так и устно. Все жалобы (далее - жалобы) регистрируются в журнале регистрации жалоб по форме, приведённой в Приложении В.

Инженер по сертификации должен поставить в известность заявителя, о том, что он имеет право ознакомиться с процедурой рассмотрения жалобы. В случае ознакомления заявителя с процедурой, то он должен подтвердить своей подписью в журнале регистрации жалоб (ПСК-2-11-Приложение В) об ознакомлении.

7.3. Руководитель ОС анализирует представленную жалобу и в течение 2 дней назначает ответственное лицо(а) для исполнения из числа лиц компетентных в вопросах, изложенных в жалобе.

7.4. Ответственное лицо(а) несёт(ут) персональную ответственность перед руководством за соблюдение следующих принципов процедуры рассмотрения жалобы:

- показывать хорошие межличностные и коммуникативные навыки;
- обеспечить конфиденциальность;

- ответ должен быть основан на строгом соблюдении законов и нормативно-правовых актов;
- ответ должен быть беспристрастным и исключать возможность расплывчатого или двоякого толкования.

7.5. Проект ответа на жалобу, вместе с дополнительной информацией (если имеется), предоставляется Руководителю ОС. Согласованный Руководителем ОС ответ отправляется инженером по сертификации заявителю.

7.6. Ответ на жалобу должен быть вынесен не позже чем через месяц после подачи жалобы.

7.7. Ответы на жалобы и сами жалобы хранятся внутри журнала регистрации жалоб (Приложение В).

8. Улучшение управления процедурой

8.1. В конце календарного года Представитель руководства по качеству проводит анализ всех поступивших жалоб и устанавливает характер проблемы (систематический, периодически повторяемый или единичный), определение их основных тенденций и мер по устранению основных причин возникновения жалоб. Далее проводит мониторинг выполнения процесса управления жалобами, используя следующие критерии:

- установление, поддержка в рабочем состоянии и доступность политики и целей по управлению жалобами;
- понимание персоналом обязательств со стороны высшего руководства по управлению жалобами;
- распределение ответственности управления жалобами;
- назначение персонала, специализирующегося на работе с жалобами;
- доля обученного управлению жалобами персонала, взаимодействующего с потребителями;
- результативность и эффективность обучения работы с жалобами;
- число предложений со стороны персонала по улучшению работы с жалобами;
- отношение персонала к работе с жалобами;
- частота проведения аудита процесса управления жалобами и/или анализа со стороны высшего руководства;
- время внедрения рекомендаций аудита процесса управления жалобами и/или анализа со стороны высшего руководства;
- время, затраченное для ответа предъявляющему жалобу;
- степень удовлетворенности предъявляющего жалобу;
- результативность и эффективность процессов по необходимым корректирующим и предупреждающим действиям.

8.2. Высшее руководство организации ежегодно анализирует эти результаты для оценки возможности улучшения процесса управления апелляциями и жалобами и недопущения ошибок, упущений и неразумное поведение, а также для оценки текущей пригодности, адекватности, результативности и эффективности процесса.