



Система добровольной сертификации

«Единый Стандарт»

+7 (495) 646-11-17 (многоканальный)

125284, г. Москва, ул. Беговая, д. 7/9

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации

1. Область применения

Настоящая инструкция относится к документации системы менеджмента качества, разработана в соответствии с требованиями НД и устанавливает процедуру рассмотрения жалоб/апелляций, полученных от заказчиков или других заинтересованных сторон (далее «предъявитель») в отношении сертификации и любых других взаимосвязанных видов деятельности.

Требования настоящей документированной процедуры обязательны для применения всеми сотрудниками органа по сертификации.

2. Термины, определения, сокращения

В настоящем документе применены следующие термины и определения, соответствующие международному стандарту ISO 9000-2008 и ГОСТ 10001-2009.

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Организация - группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Жалоба - направленное в организацию выражение неудовлетворенности ее продукцией или самим процессом обращения с жалобами, в явной или неявной форме предполагающее ответ или резолюцию.

Удовлетворенность потребителя - восприятие потребителем степени выполнения его требований.

В стандарте приняты следующие обозначения:

ОС - орган по сертификации систем менеджмента Системы добровольной сертификации «Единый Стандарт»:

3. Общие положения

3.1. В ОС работа с апелляциями и жалобами способствует:

- повышению удовлетворенности потребителя;
- упрочнению обратной связи с потребителем, в том числе работы с апелляциями и жалобами, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворённости потребителей. улучшению деятельности и конкурентоспособности ОС.

3.2. Работа с апелляциями и жалобами приводит к предоставлению предъявляющему претензию открытого доступа к процессу управления претензиями: повышению способности организации последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов предъявляющего претензию и организации.

3.3. В процессе работы с апелляциями и жалобами ОС соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых потребитель избегает оформления претензий из опасения, что раскрытие подробностей претензии может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

3.4. ОС при заключении договоров проводит ознакомление сторон с порядком рассмотрения жалоб, апелляций по следующим вопросам:

- отказ в сертификации СМК;
- приостановление или отмене действия сертификата и разрешения на использование знака соответствия;
- нарушение персоналом органа по сертификации регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных и внутренних документах;
- любые другие обращения, изложенные письменно и касающиеся процесса сертификации системы менеджмента качества и деятельности органа по сертификации.

4. Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

4.1. ОС регистрирует в установленной форме поступившие от предъявителей жалобы и апелляции и направляет подтверждение о получении жалобы апелляции по электронной почте.

4.2. Первоначальное рассмотрение жалобы или апелляции проводит руководитель ОС и принимает решение об ее обоснованности - относится ли она к деятельности по сертификации, за которую орган по сертификации несет ответственность. Если жалоба, апелляция не обоснована, руководитель ОС готовит и отправляет письмо-отказ предъявителю жалобы или апелляции.

4.3. Если жалоба имеет отношение сертифицированному заказчику, то ОС в течение трех дней передает держателю сертификата относящуюся к нему жалобу апелляцию.

4.4. Руководитель ОС в трехдневный срок назначает одного из сотрудников (либо апелляционную комиссию), непосредственно не связанных с причинами жалобы или апелляции, ответственным за сбор и проверку информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы или апелляции и их расследования:

4.5. Предъявитель имеет право также назначить своего сотрудника для сопровождения рассмотрения жалоб или апелляций и представить его руководителю ОС.

4.6. Ответственный сотрудник ОС в срок до 4-х недель со дня получения жалобы, апелляции осуществляет сбор информации и расследование жалобы, апелляции и готовит заключение по рассматриваемому вопросу. По истечении первых 2-х недель предъявителю может быть представлен краткий промежуточный отчет о ходе рассмотрения жалобы, апелляции по электронной почте.

4.7. Руководитель ОС на основании представленного заключения и материалов заявителя оформляет в 2-х экземплярах решение (письмо) по результатам рассмотрения жалобы, апелляции.

4.8. Один экземпляр решения (письма) направляется заявителю, подавшему жалобу, апелляцию.

4.9. В случае несогласия с решением ОС заявитель может подать жалобу, апелляцию в Центральный орган СДС «Единый Стандарт».

4.10. ОС согласовывает с заявителем жалобы апелляции возможность разглашения предмета жалобы и сделанное по ней заключение.

4.11. По результатам рассмотрения жалоб, апелляций. в случае необходимости. ОС осуществляются соответствующие коррекции и корректирующие действия и оценивается их результативность.

4.12. Контроль выполнения корректирующих действий осуществляет руководитель ОС.

4.13. Материалы по жалобам, апелляциям и по их разрешению, а также материалы по корректирующим действиям и оценке их результативности хранятся в течение 3-х лет.