

**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
РЕГИСТР СИСТЕМ КАЧЕСТВА**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ЦЕНТР ПО СЕРТИФИКАЦИИ КАБЕЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ
«СЕКАБ»**

**Орган по сертификации систем менеджмента качества «Секаб»
(ОС СМК «Секаб»)**



А.К.Иванова

ПР.ОС.07-2018

«Процедура рассмотрения жалоб»

Взамен ПР.ОС.07-2016

Всего – 7 листов

Разработчик: А.К.Иванова

Москва, 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Общие положения	3
4 Порядок оценки и принятия решений, связанных с жалобами	3
5 Обязательства и ответственность персонала органа по сертификации по процессу, связанному с жалобами	4
Приложение 1. Форма учета претензий и корректирующих действий	5
Лист регистрации изменений	6
Лист ознакомления	7

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ устанавливает процедуру получения, рассмотрения, оценки и принятия решений, связанных с жалобами.

Положения настоящего документа подлежат обязательному применению всем персоналом ОС СМК «Секаб» (далее – ОС).

Настоящий документ соответствует требованиям ГОСТ Р 40.002, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1, ГОСТ Р 55568, ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ГОСТ Р 40.002-2000 «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»;

ГОСТ Р 55568-2013 «Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента»;

ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;

ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях»;

ПР.ОС.03-2018 «Процедура проведения сертификации систем менеджмента качества»;

ПР.ОС.05-2018 «Процедура обеспечения конфиденциальности информации».

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Жалоба (претензия) - в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью ОС со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

3.2 Поступившие жалобы (претензии) могут относиться как к деятельности ОС, так и к деятельности держателя сертификата, СМК которого сертифицирована.

3.4 Описание процесса рассмотрения жалоб не является конфиденциальным и должно быть общественно доступным.

3.5 Лица, привлекаемые к участию в работе по рассмотрению жалоб, должны соблюдать конфиденциальность в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету. Процедура обеспечения конфиденциальности информации установлена в ПР.ОС.05.

3.6 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по жалобам не должны носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю жалобы.

Недискриминационный характер процессов подачи, рассмотрения и принятия решений по жалобам обеспечивается:

- равными условиями для предъявителей жалоб независимо от страны, организационно-правовой формы и размера организаций, ранее выданных сертификатов, членства в какой-либо ассоциации и др. дискриминационных условий;

- доступом к информации о процедуре рассмотрения жалоб неограниченному кругу лиц путем размещения на сайте www.secab.ru, а также предоставления такой информации по запросу;

- рассмотрением и принятием решений по жалобам на равных условиях и в соответствии с требованиями внутренних документов ОС и правил сертификации.

4 ПОРЯДОК ОЦЕНКИ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ, СВЯЗАННЫХ С ЖАЛОБАМИ

4.1 Процесс рассмотрения жалоб включает в себя:

- получение, признание обоснованности и расследования жалобы, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты;

- сопровождение и регистрация жалоб, включая действий, предпринимаемых для их удовлетворения;

- обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий.

4.2 При получении жалобы руководитель или зам. руководителя ОС должны убедиться относится ли она к деятельности по сертификации, за которую орган несет ответственность. Если это так, то жалоба принимается к рассмотрению.

4.3 При получении жалобы руководитель ОС назначает ответственного(ых) за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной жалобы.

4.4 В случае необоснованности жалобы (например, жалоба не относится к деятельности ОС, указанный в письменном обращении (жалобе) сертификат соответствия не выдавался ОС и др.) она к рассмотрению не принимается. Предъявителю жалобы направляется письмо с мотивированным ответом, подписанное руководителем (зам. руководителя ОС). Ответственный за ведение делопроизводства и архива регистрирует письмо в журнале исходящей почты и направляет его предъявителю жалобы в течение 10-ти рабочих дней. Копия письма подшивается в папку № 7.

4.5 После установления ответственности (по п. 4.2) ответственный за ведение делопроизводства и архива регистрирует жалобу в журнале (Приложение 1).

4.6 Если жалоба имеет отношение к держателю сертификата, то при расследовании жалобы внимание ОС должно быть направлено на результативность сертифицированной СМК заказчика. По поручению руководителя (зам. руководителя) ОС ответственный за ведение делопроизводства и архива должен передать сертифицированному заказчику (держателю сертификата) относящуюся к нему жалобу в течение 3-х дней.

4.7 Во всех случаях, когда это возможно, ответственный за ведение делопроизводства и архива подтверждает предъявителю жалобы ее получение, информирует его о ходе её рассмотрения и сообщает о результатах.

4.8 Срок рассмотрения жалоб - не более 30 рабочих дней.

4.9 После соответствующего исследования ОС принимает решение по жалобе. Решение может содержать коррекции, корректирующие действия по возникшей проблеме, а также мероприятия по предотвращению ее возникновения в будущем.

Решение по жалобе должно быть принято или проанализировано и утверждено лицом (лицами), ранее не имевшим(ими) отношения к предмету жалобы.

Решение оформляется в произвольной форме и подписывается лицом (лицами), задействованными в процессе рассмотрения жалобы.

Ответственный за ведение делопроизводства и архива регистрирует принятое решение по жалобе и корректирующие действия в журнале (Приложение 1).

По результатам рассмотрения жалоб, имеющих отношение к держателям сертификатов, могут приниматься решения о проведении внепланового инспекционного контроля, приостановлении действия сертификата соответствия в соответствии с ПР.ОС.03.

4.10 Принятое решение направляется предъявителю жалобы в течение 10-ти рабочих дней. ОС официально уведомляет заявителя жалобы об окончании процесса рассмотрения.

Копия решения, направленного предъявителю жалобы, хранится в деле «Претензии и корректирующие действия» не менее 2-х лет.

4.11 Руководство ОС совместно с держателем сертификата и предъявителем жалобы должны определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и принятое по ней решение.

5 ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОС СМК «СЕКАБ» ПО ПРОЦЕССУ, СВЯЗАННОМУ С ЖАЛОБАМИ

Персонал ОС и лица, задействованные в процессе рассмотрения жалоб, несут ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы, за все принятые решения и не должны участвовать в соответствующих аудитах и не принимать решения по сертификации.

Они также несут ответственность за соблюдение конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

**ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ПРЕТЕНЗИЙ И КОРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ
(рекомендуемая)**

№№ п/п	Организация, от которой по- ступила апелляция, жалоба, претензия, или инспектирую- щий орган, выявивший несоот- ветствие	Дата поступле- ния	Содержание апелляции, жало- бы, претензии, несо- ответствия	Состав ко- миссии
1	2	3	4	5




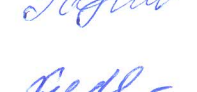


Решения, принятые по апелляции, жалобе, претензии, несоответствию	Принятые меры	Подпись экс- перта	Подпись руко- водителя ОС
6	7	8	9

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изм. №	Номер листов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	Обозначение изменения	Подпись лица, прово- дящего изме- нение	Дата
	изменен- ных	заменен- ных	новых	изъятых				

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С процедурой ознакомлены:

	А.К. Иванова
	Т.Г. Изюмова
	Е.Б. Трофимова
	И.А. Захаренко
	В.И. Виноградова
	М.И. Антропова