

4. Обращение с жалобами

4.1. Общие положения

4.1.1. В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью Органа по сертификации, заказчик имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя директора АНО «НТЦСЭ «ИСЭП».

4.1.2. Заявителем жалобы может быть любая организация, как лицо-участник процесса оценки соответствия, заинтересованное в оценке (подтверждению) соответствия, право которой, по ее мнению, нарушено.

4.1.3. При рассмотрении жалобы обеспечиваются своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность к заявителю жалобы и поводу жалобы.

4.1.4. Ответственность за обращение с жалобами возложена на менеджера по качеству. Менеджер по качеству отвечает за сбор и сопоставление всей информации для проверки обжалования. В случае недостаточности документов, сообщает письменно об этом заявителю.

4.1.5. В рассмотрении жалобы не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы.

4.1.6. Рассмотрению не подлежат жалобы от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если впервые по жалобе решение было принято.

4.1.7. Результатом рассмотрения жалобы является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

4.1.8. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в комиссию по апелляциям при Органе по сертификации.

4.1.9. Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в Органе по сертификации систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее; анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

4.1.10. Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства Органа по сертификации.

4.1.11. Во исполнение требований п. 14.9. «г» Критериев аккредитации, а также в целях эффективного обращения с жалобами порядок рассмотрения жалоб находится в открытом доступе на сайте Органа по сертификации <http://www.certis.net.ru>.

4.2. Процесс управления жалобами

4.2.1. Подача жалобы

4.2.1.1. Жалоба подаётся по почте, электронной почте, факсу, или нарочно в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после проведения работ, с которым заявитель не согласен.

4.2.1.2. Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 1 к настоящей процедуре. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, указаны документы и т.д.

4.2.2. Прием и регистрация жалобы

4.2.2.1. Прием жалобы, как правило, осуществляет офис-менеджер АНО «НТЦСЭ «ИСЭП» (сотрудник, имеющий доверенность на получение корреспонденции), и передаёт её директору АНО «НТЦСЭ «ИСЭП» в день ее поступления.

4.2.2.2. Директор АНО «НТЦСЭ «ИСЭП» передает жалобу руководителю Органа по сертификации, или его Заместителю в случае его отсутствия с поручением провести необходимые действия. Поручение может быть дано в устном виде.

4.2.2.3. Руководитель Органа по сертификации с целью регистрации жалобы в Органе по сертификации и сбора необходимой информации передает жалобу менеджеру по качеству.

4.2.2.4. Менеджер по качеству регистрирует жалобу в «Журнале регистрации жалоб и апелляций». Форма журнала представлена в Приложении 3 к настоящей процедуре.

4.2.2.5. Менеджер по качеству должен установить контактные лица и способ связи для взаимодействия, в том числе заполнить форму обратной связи по жалобе (для внутреннего пользования) (приложение 2) и в обязательном порядке проинформировать заявителя жалобы о ее получении, о разработанных мерах и сроках реализации.

4.2.2.6. Менеджер по качеству в течение 2х рабочих дней должен подтвердить заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) факт получения и регистрации его жалобы.

4.2.3. Правила рассмотрения жалобы

4.2.3.1. Руководитель Органа по сертификации совместно с менеджером по качеству рассматривают жалобу, при необходимости привлекаются лица - участники не причастные к жалобе. Руководитель Органа по сертификации и менеджер по качеству проводят анализ возникшей ситуации в течение 7 рабочих дней с момента её регистрации.

4.2.3.2. Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

4.2.3.3. Орган по сертификации может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

4.2.3.4. Причинами жалоб, как правило, могут быть:

- несоответствия, допущенные при выполнении работ или оформлении документа;
- неадекватность управления работой или процессом;
- невыполнения требований, регламентирующих деятельность Органа по сертификации.

4.2.3.5. Поступившая жалоба, должна быть проанализирована Руководителем Органа по сертификации и менеджером по качеству. При этом определяется:

- относится ли жалоба к деятельности Органа по сертификации;
- есть ли необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения эффективных корректирующих действий по жалобе (например, жалоба поступила в Орган по сертификации, а эффективные действия по ней могут быть разработаны или внедрены только при участии национального органа по аккредитации.).

4.2.3.6. Зарегистрированная жалоба анализируется с целью:

- определения, действительно ли жалоба является недостатком в работе Органа по сертификации;
- установления причины появления жалобы;
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

4.2.3.7. Анализ проводится на основе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе.

При анализе жалобы необходимо рассматривать:

- причину появления жалобы;
- взаимосвязанные функции / процессы, касающиеся жалобы;
- финансовые расходы, необходимые для управления жалобой;
- подготовку персонала.

4.2.4. Правила и сроки оформления решения по жалобе

4.2.4.1. Решение по жалобе оформляется менеджером по качеству в двух экземплярах, в течение 10 рабочих дней со дня ее регистрации, по форме Приложения 4 к настоящей процедуре. Принимается решение по жалобе Руководителем Органа по сертификации и менеджером по качеству, которые подписывают указанное Решение. Кроме того, решение по жалобе анализируется директором АНО «НТЦСЭ «ИСЭП», который окончательно утверждает данное Решение.

Т.к. согласно п. 4.2.3.1. данной ДП и п. 7.13.5 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Решение об удовлетворении жалобы или апелляции должно приниматься, анализироваться и утверждаться лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней.», то в обоснованных случаях генеральный директор вправе вместо руководителя ОС и менеджера по качеству назначить других сотрудников для рассмотрения и принятия решения по жалобе (например, заместителя руководителя ОС).

4.2.4.2. В результате анализа жалобы может быть принято решение о:

- удовлетворения жалобы полностью;
- удовлетворения жалобы частично;
- не удовлетворении жалобы.

4.2.4.3. Критерием для принятия решения является правомочность жалобы в отношении требований, предъявляемых к соответствующей работе или документу.

4.2.5. Порядок направления ответа по итогам рассмотрения жалобы

4.2.5.1. Решение по жалобе высылает менеджер по качеству на адрес заявителя в письменном виде, не позднее 10 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у менеджера по качеству.

4.2.5.2. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в папке «Жалобы и апелляции ОС» у менеджера по качеству.

4.2.5.3. Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

4.2.6. Ответственность

4.2.6.1. Работники несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
- хранение документов и материалов.

4.2.6.2. Требования конфиденциальности информации соблюдается согласно должностным инструкциям работником.