

Орган по подтверждению соответствия персонала ТОО «NDT Cert»		
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	Обозначение документа	ДП ОПС ОП 02-9.9
	Дата введения в действие	10.07.2020
	Ревизия №	1
	Страница	1 из 9

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ТОО «NDT Cert»

_____ Мұхамбетқали Ә.А.

«10» июля 2020 г.

Документированная процедура Рассмотрение жалоб ДП ОПС ОП 02-9.9 Ревизия 1

СОГЛАСОВАНО		Подпись	Дата
Руководитель ОПС ОП	Мұхамбетқали Ә.А.		03.07.2020
РАЗРАБОТАНО		Подпись	Дата
Специалист ОПС ОП	Зәкір Б.А.		03.07.2020
ВВЕДЕНО			Дата введения
Приказ №06 от «23» июня 2020г.			10.07.2020
Вводится взамен			-

г. Нур-Султан

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «NDT Cert»

Орган по подтверждению соответствия персонала ТОО «NDT Cert»		
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	Обозначение документа	ДП ОПС ОП 02-9.9
	Дата введения в действие	10.07.2020
	Ревизия №	1
	Страница	3 из 9

СОДЕРЖАНИЕ

Лист регистрации изменений	2
Содержание	3
1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения и сокращения	4
4 Описание процесса	4
5 Порядок рассмотрения жалоб	6
Приложение А – Журнал регистрации жалоб (претензий)	8
Лист ознакомления	9

Орган по подтверждению соответствия персонала ТОО «NDT Cert»		
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	Обозначение документа	ДП ОПС ОП 02-9.9
	Дата введения в действие	10.07.2020
	Ревизия №	1
	Страница	4 из 9

1 Область применения

1.1 Настоящей процедуре устанавливаются требования к порядку и срокам рассмотрения претензий жалоб и рекламаций в ТОО «NDT CERT» (далее претензии).

1.2 Требования процедуры распространяются на все структурные подразделения и всех должностных лиц ТОО, участвующих в процессе рассмотрения апелляций, жалоб и спорных вопросов, а также на все документы системы менеджмента и обязательна для применения.

2 Нормативные ссылки

Для применения настоящего документа необходимы следующие ссылочные нормативные документы:

Закон Республики Казахстан «О техническом регулировании».

СТ РК ISO 9000-2007 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

ГОСТ ISO/IEC 17024-2014 Оценка соответствия. Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала

СТ РК 3.10-2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции, принципы и требования. Порядок рассмотрения».

ДП ОПС ОП 10-10.2.3 Управление документами.

ДП ОПС ОП 01-10.2.5 Анализ СМ со стороны руководства.

Примечание – при использовании настоящим документом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов по ежегодно издаваемому информационному указателю «Нормативные документы по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем документе применяются термины и определения в соответствии с Законом Республики Казахстан «О техническом регулировании», СТ РК ISO 9000, СТ РК 3.10:

3.2 **Жалоба (претензия):** в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

3.3 **Заявитель:** физическое или юридическое лицо, предоставившее продукцию, услугу, процессы подтверждения соответствия, а также юридические лица, подавшие Заявку на аккредитацию и аудит (в сфере подтверждения соответствия).

4 Описание процесса

Процесс:	Рассмотрение претензий
Ответственный:	Руководство ТОО «NDT CERT», Руководитель ОПС ОП, специалисты ОПС ОП
Входные данные	Письменные претензии Решение о принятии претензии

Орган по подтверждению соответствия персонала ТОО «NDT Cert»		
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	Обозначение документа	ДП ОПС ОП 02-9.9
	Дата введения в действие	10.07.2020
	Ревизия №	1
	Страница	5 из 9

Выходные данные	Записи в журнале регистрации жалоб и рекламаций Решение по претензиям План корректирующих мероприятий
Записи	Журнал регистрации жалоб и рекламаций
Критерии результативности	Отсутствие претензий Улучшение качества оказания услуг Снижение затрат на устранение несоответствий
Методы мониторинга и измерения	Учет и анализ: - количества несоответствий, выявленных в ходе внутренних и внешних проверок, - количество претензий со стороны персонала ТОО «NDT CERT» и заказчика, использующего результаты испытаний
Рекомендации по улучшению	- своевременное устранение причин возникновения претензий и рекламаций. - корректирующие действия - управление рисками - повышение квалификации персонала ОПС ОП - выполнение мероприятий по активизации обратной связи с заказчиками

4.1 В случае возникновения разногласий по качеству оценки соответствия заявитель имеет право подать претензию (жалобу или рекламацию) в ОПС ОП.

Субъектами, осуществляющими рассмотрение претензий, является Комиссия по рассмотрению жалоб (далее - ЖК)

Основные задачи ЖК:

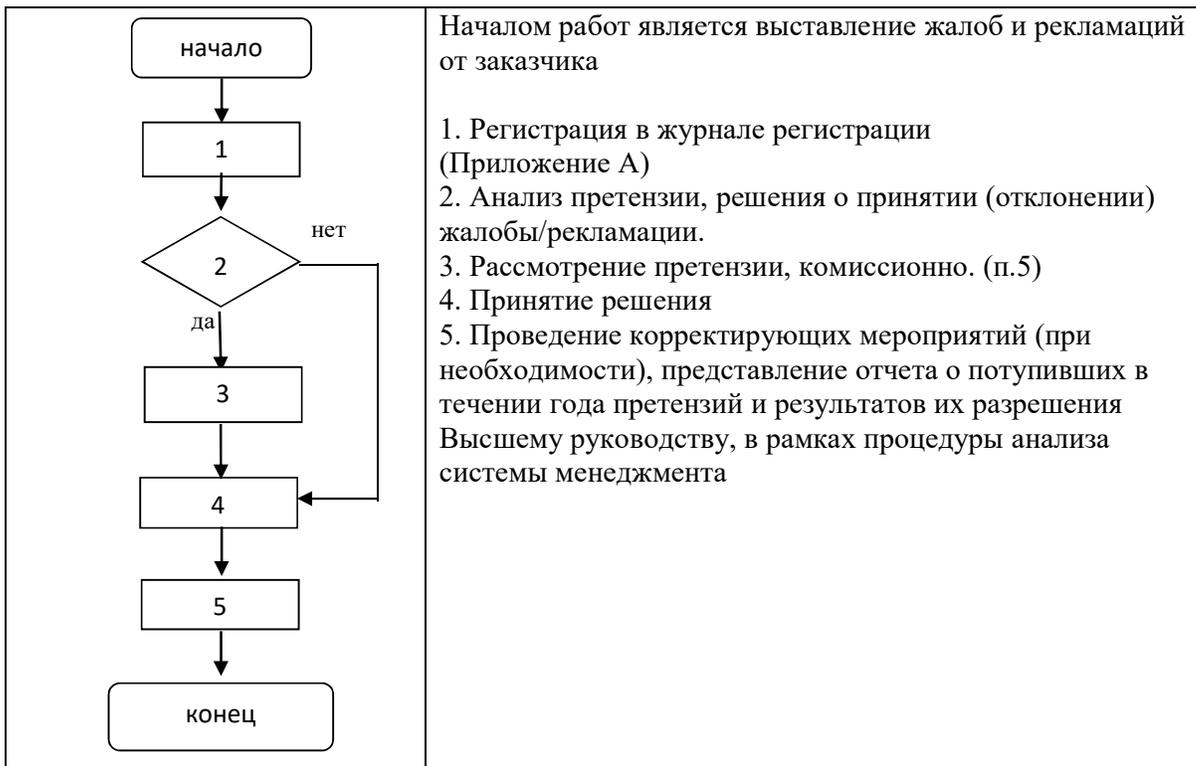
- внимательно разобраться в существе вопроса, принимать меры для объективного решения вопроса
- принимать обоснованные решения, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений
- извещать заявителя в письменной форме о принятом решении, а в случаях отклонения давать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные акты.
- по просьбе заявителя разъяснять порядок обжалования принятого решения в вышестоящих органах
- анализировать и обобщать претензии от заявителей с целью совершенствования работы ОПС ОП.

4.2 Порядок рассмотрения претензий приведен в таблице 1.

Таблица 1. Порядок рассмотрения жалоб и рекламаций

Блок-схема	Пояснение к элементам потоковой диаграммы
------------	---

Орган по подтверждению соответствия персонала ТОО «NDT Cert»		
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	Обозначение документа	ДП ОПС ОП 02-9.9
	Дата введения в действие	10.07.2020
	Ревизия №	1
	Страница	6 из 9



5 Порядок рассмотрения жалоб заявителей

5.1 При возникновении спорных вопросов, при проведении работ по оценке соответствия (претензии к качеству услуг, к срокам, к составу группы и т.д.) заявитель имеет право подать жалобу (выразить недовольство).

5.2 Целью работы ЖК является разрешение спорных моментов при проведении работ в области технического регулирования, и исключение возможности дискриминации заявителей.

5.4 ЖК создается приказом директора ТОО для рассмотрения каждой отдельно поступившей жалобы. ЖК возглавляется председателем. В состав ЖК не должны входить лица, в отношении которых поступила данная жалоба,

Состав ЖК формируется в течение 3-х дней с момента регистрации жалобы (Приложение А) с учетом типа и сути обращения. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором излагается принятое решение.

Решение принимается методом голосования членов ЖК, при равенстве голосов – голос председателя ЖК является решающим. При возникновении споров между членами ЖК или несогласия члена комиссии с принятым решением в протоколе делается отметка «особое мнение», где излагается причина и предмет несогласия с решением ЖК.

5.5 Общий срок рассмотрения жалоб ЖК не должен превышать одного месяца со дня регистрации их поступления.

5.6 Решения, принимаемые Комиссией, осуществляются в строгом соответствии с требованиями нормативных документов государственной системы технического регулирования и метрологии и законодательства Республики Казахстан.

5.7 Решения направляются заявителям не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения.

Орган по подтверждению соответствия персонала ТОО «NDT Cert»		
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	Обозначение документа	ДП ОПС ОП 02-9.9
	Дата введения в действие	10.07.2020
	Ревизия №	1
	Страница	7 из 9

Подача апелляции не приостанавливает решений, принятых Комиссией.

5.8 Заявитель имеет право представлять в Комиссии:

- жалобу, в которой следует указывать наименование заявителя, его местонахождение и адрес, суть обжалования, четкую формулировку требования по предмету апелляции или жалобы;

- переписку по спорному вопросу, если такая велась;

- другие документы по запросу Комиссии.

5.9 Специалист, ответственный за делопроизводство, передает поступившие материалы по жалоб секретарю Комиссии, который регистрирует их в специальном журнале регистрации жалоб заявителей (журнале регистрации претензий в ОПС ОП) по форме **Приложения А**.

5.10 При рассмотрении принимаются меры по соблюдению конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну заявителя.

5.11 Секретарем Комиссии должен вестись протокол заседания, который подписывается всеми членами Совета.

5.12 Решение по жалобе принимаются большинством голосов, открытым голосованием и заносится в протокол заседания Комиссии. Решения сообщаются заявителю в сроки, указанные в пункте 4.6.

5.13 Жалобы, требующие дополнительного изучения, рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления и регистрации, не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 10 дней.

Если в течение месяца со дня уведомления заявителя о принятом решении Комиссией не поступило возражений со стороны заявителя, решение считается принятым.

5.14 Все материалы по жалобам хранятся у секретаря Комиссии в отдельной папке, затем в конце текущего года сдаются в архив, где хранятся в течении одного года.

По истечению срока хранения папка подлежит списанию и уничтожению комиссией, созданной приказом директора.

Орган по подтверждению соответствия персонала ТОО «NDT Cert»		
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ	Обозначение документа	ДП ОПС ОП 02-9.9
	Дата введения в действие	10.07.2020
	Ревизия №	1
	Страница	8 из 9

Приложение А

Журнал регистрации жалоб (претензий)

№ п/п	Дата поступления апелляции /жалобы	Наименование заявителя	Основное содержание апелляции/ жалобы	Перечень прилагаемых документов	Дата и номер протокола рассмотрения	Принятое решение
1	2	3	4	5	6	7

