

<i>Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Интерсертифика-ТЮФ»</i>	Методологическая инструкция МИ-ГОСТ Р-830-02 Рассмотрение жалоб	Ревизия: 2	Лист 1
		02.03.2016	Листов 5
		Файл: МИ-ГОСТ Р-830-02	

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Интерсертифика-ТЮФ»



В.Л. Рождественский

« 02 » марта 2016 г.

Методологическая инструкция № МИ-ГОСТ Р-830-02 «РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ»

1 НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая методологическая инструкция устанавливает порядок действий по рассмотрению жалоб в отношении:

- деятельности Органа по сертификации систем менеджмента качества ООО «Интерсертифика-ТЮФ» (далее – ОС СМК);
- деятельности держателя сертификата, система менеджмента качества (далее – СМК) которого была сертифицирована ОС СМК.

2 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

2.1 Ответственность за своевременное и качественное выполнение процедуры несет руководитель Органа по сертификации.

2.2 Ответственность за актуальность процедуры несет руководитель Органа по сертификации.

3 ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ

3.1 Термины

- Жалоба – официальная претензия к деятельности ОС СМК, связанная с нарушением действующего порядка сертификации СМК, а также к деятельности организации, СМК которой была сертифицирована ОС СМК.

3.2 Сокращения и условные обозначения

- Д – директор ООО «Интерсертифика-ТЮФ»
- ДС – организация - держатель сертификата
- З - заявитель
- И – должностное лицо, информирующееся по результатам выполнения действия;
- О – должностное лицо, ответственное за выполнение действия;
- ОтдС – отдел сертификации

<i>Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Интерсертифика-ТЮФ»</i>	Методологическая инструкция МИ-ГОСТ Р-830-02 Рассмотрение жалоб	Ревизия: 2	Лист 2
		02.03.2016	Листов 5
		Файл: МИ-ГОСТ Р-830-02	

- У – должностное лицо, участвующее в выполнении действия;
- РОС – руководитель Органа по сертификации
- ЦО – Центральный орган «Системы сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества»

4 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»
2. ГОСТ Р 55568-2013 «Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента»
3. КП-ГОСТ Р-751-01 «Процесс сертификации СМК»
4. МИ-ГОСТ Р-852/853-01

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

5.1 Общие положения

Настоящий порядок рассмотрения жалоб является общественно доступным по официальному запросу.

Все поступающие жалобы подлежат официальной регистрации и рассмотрению в установленном порядке и передаче РОС.

Лица, привлекающиеся ОС СМК к рассмотрению жалоб, должны сохранять конфиденциальность в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

Блок-схема процедуры обращения с жалобами представлена на рис. 1

5.2 Получение, проверка и рассмотрение жалоб

5.2.1 Если предмет жалобы не относится к видам деятельности, указанным в п. 1, ОС СМК извещает об этом заявителя в срок, не более 3 дней со дня получения жалобы. Жалоба и ответ размещаются в деле «Жалобы и апелляции».

5.2.2 Если жалоба относится к деятельности ОС СМК РОС:

- в течение 3 дней направляет заявителю информацию о получении жалобы, порядке и сроках ее рассмотрения;
- информирует о ее содержании директора ООО «Интерсертифика-ТЮФ»;
- совместно с сотрудниками ОтдС, экспертами и, при необходимости, с другими сотрудниками ООО «Интерсертифика-ТЮФ» в течение не более 5 дней рассматривает содержание жалобы и ее обоснованность и информирует о результатах рассмотрения директора ООО «Интерсертифика-ТЮФ»;
- при признании жалобы необоснованной направляет заявителю письменный ответ с обоснованием необоснованности жалобы;
- при признании жалобы обоснованной осуществляет необходимую коррекцию, разрабатывает, согласовывает с директором ООО «Интерсертифика-ТЮФ» и утверждает

<i>Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Интерсертифика-ТЮФ»</i>	Методологическая инструкция МИ-ГОСТ Р-830-02 Рассмотрение жалоб	Ревизия: 2	Лист 3
		02.03.2016	Листов 5
		Файл: МИ-ГОСТ Р-830-02	

соответствующие корректирующие мероприятия, управление которыми осуществляется в соответствии с МИ-ГОСТ Р-852/853-01, а также направляет заявителю письменный ответ с указанием принятых мер.

Жалоба и ответ размещаются в деле «Жалобы и апелляции».

Блок-схема	Описание действия	Исполнители			Нормативный документ	Записи
		О	У	И		
	1 Получение, регистрация жалобы и передача РОС		ОтдС	РОС		
	2 Относится ли предмет жалобы к деятельности ОС СМК или к держателю сертификата?	РОС				
	3 Информация заявителю об отказе принятия жалобы к рассмотрению	РОС	ОтдС	3		Письмо
	4 Информация заявителю о принятии жалобы к рассмотрению, порядке и сроках рассмотрения	РОС	ОтдС	3		Письмо
	5 Относится ли предмет жалобы к деятельности держателя сертификата?	РОС				
	6 Информирование о ее содержании жалобы директора	РОС		Д		Письмо
	7 Рассмотрение содержания жалобы и ее обоснованности и информирование о результатах рассмотрения директора. Жалоба обоснована?	РОС	ОтдС	Д		
	8 Информирование заявителя	РОС		3		
	9 Разработка и осуществление коррекции и корректирующих действий, информирование заявителя	РОС	ОтдС	3		Решение о коррекции и коррек. Действ.
	10 Направление копии жалобы держателю сертификата	РОС		ДС		
	11 Получение и рассмотрение разъяснений от держателя сертификата. Жалоба обоснована?	РОС	ДС ОтдС			
	12 Информирование заявителя	РОС	ОтдС	3		Письмо
	13 Принятие решения о действиях в отношении держателя сертификата. Информирование заявителя и держателя сертификата	РОС	ОтдС	3 ДС		Письма
	14 Анализ актов по итогам аудитов. Принятие решения о продлении действия сертификата или об отказе. Информирование заявителя	РОС	ОтдС	3		Письмо

Рис. 1 Блок-схема процедуры обращения с жалобами

<i>Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Интерсертифика-ТЮФ»</i>	Методологическая инструкция МИ-ГОСТ Р-830-02 Рассмотрение жалоб	Ревизия: 2	Лист 4
		02.03.2016	Листов 5
		Файл: МИ-ГОСТ Р-830-02	

5.2.3 Если жалоба относится к деятельности держателя сертификата:

- ОС СМК в течение 3 дней направляет заявителю информацию о получении жалобы, порядке и сроках ее рассмотрения;
- ОС СМК в течение 3 дней направляет копию жалобы держателю сертификата с предложением представить в течение 10 рабочих дней соответствующие объяснения по существу содержащихся в ней претензий;
- после получения ответа держателя сертификата он регистрируется и передается РОС для анализа;
- РОС с привлечением, при необходимости, сотрудников ОтдС, экспертов и других сотрудников ООО «Интерсертифика-ТЮФ» в течение 5 дней рассматривает полученные разъяснения, уделяя особое внимание влиянию содержащихся в жалобе обстоятельств на результативность СМК. При необходимости, РОС запрашивает у заявителя и/или у держателя сертификата дополнительную информацию, в этом случае сроки рассмотрения материалов соответственно удлиняются, но на период, не более 5 дней;
- Если по итогам рассмотрения жалоба будет признана необоснованной, РОС направляет заявителю и держателю сертификата официальное письмо-уведомление об итогах рассмотрения, включая их обоснование. Жалоба, переписка и полученная информация размещаются в деле «Жалобы и апелляции».
- Если по итогам рассмотрения жалоба будет признана обоснованной, РОС принимает одно из следующих решений:
 - а) проведение внепланового инспекционного контроля, целью которого является анализ адекватности СМК требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 или ГОСТ Р ИСО 9001-2015, в особенности тех элементов СМК, которые стали предметом жалобы;
 - б) учета поступившей информации при планировании очередного планового аудита в части более тщательного (углубленного) исследования функционирования элементов СМК, ставших предметом жалобы.

О результатах рассмотрения РОС официально информирует заявителя и держателя сертификата. Жалоба, переписка и полученная информация размещаются в деле «Жалобы и апелляции».
- В обоих вышеперечисленных случаях РОС обязан при подготовке этих аудитов:
 - а) обеспечить состав комиссии по сертификации с учетом необходимости более тщательного (углубленного) исследования функционирования элементов СМК, ставших предметом жалобы;
 - б) провести дополнительно инструктаж членов комиссии по вопросу более тщательного (углубленного) исследования функционирования элементов СМК, ставших предметом жалобы.
- По завершении указанных аудитов комиссия по сертификации при подготовке акта по результатам аудита в разделе 9 «Дополнительные сведения» отражает результаты анализа функционирования элементов СМК, ставших предметом жалобы. Решение о продлении действия сертификата должно быть принято ОС СМК в установленном порядке с учетом итогов более тщательного (углубленного) исследования функционирования элементов СМК, ставших предметом жалобы, отраженных в акте. Информация об этом официально направляется заявителю жалобы, а копия этого письма помещается в дело «Жалобы и апелляции».

<i>Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Интерсертифика-ТЮФ»</i>	Методологическая инструкция МИ-ГОСТ Р-830-02 Рассмотрение жалоб	Ревизия: 2	Лист 5
		02.03.2016	Листов 5
		Файл: МИ-ГОСТ Р-830-02	

6 ЗАПИСИ

Запись	Место хранения	Срок хранения	Ответственный за хранение
Переписка и материалы рассмотрения жалобы	ОтдС	5 лет	Ведущий специалист ОтдС

7 ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложений нет.

РАЗРАБОТАЛ:

Руководитель органа по сертификации



В.А. Качалов