


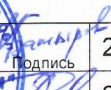

ТОО «Национальный центр сертификации»

Процедура

Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями

NCC-SM-P011

Редакция: 2  
Дата вступления в силу: 25 октября 2018 г.  
Действителен до: 24 октября 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО:	Директор Батыров Н.К.		24.10.2018
РАЗРАБОТАЛ:	Руководитель ОПС СМ Бурковская Р.Б.		23.10.2018
СОГЛАСОВАНО:	Ассистент эксперта-аудитора Темиргалиева Г.С.		23.10.2018

Контроль документа

Пересмотр: « 24 » \_октября\_ 2021 г.

Ответственный: Бурковская Р.Б., руководитель ОПС СМ

## История изменений

Номер редакции	Основание для изменения	Автор, ФИО	Дата изменения
1	Введено впервые	Бурковская Р.Б.	28.06.2018
2	Изменения после оценки при экспертизе материалов, Менеджмент изменений № 03 Переиздание редакции 1	Бурковская Р.Б.	24.10.2018

## Содержание

- 1 Назначение
- 2 Область применения
- 3 Термины, определения и сокращения
- 4 Ответственность и полномочия
- 5 Описание
- 6 Ссылки
- 7 Приложение

## 1 Назначение

Настоящая документированная процедура устанавливает порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями от потребителей в Органе по подтверждению соответствия систем менеджмента (далее ОПС СМ) ТОО «Национальный центр сертификации» (далее компания) для устранения причин несоответствий с целью минимизации вероятности их повторного возникновения в соответствии с требованиями:

- СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 п.п. 4.7, 9.7, 9.8,
- СТ РК 3.10,
- СТ РК 1385,
- ISO/PAS 17003.

## 2 Область применения

Требования процедуры распространяются на деятельность всех структурных подразделений и всех сотрудников компании.

## 3 Термины, определения и сокращения

3.1. Применяемые в настоящей процедуре термины и определения соответствуют ISO 9000/ СТ РК ISO 9000, СТ РК ISO/IEC 17000, ГОСТ ISO/IEC 17000, СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 и документированной процедуре NCC-SM-P001 Управление документированной информацией.

3.2. Дополнительно используются ниже перечисленные термины:

Термин	Определение
Апелляция	- запрос заявителя в орган по подтверждению соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта
Жалоба	- в отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа по подтверждению соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа
Претензия	- выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение

3.3 Применяемые в настоящей процедуре сокращения соответствуют документированной процедуре NCC-SM-P001 Управление документированной информацией.

## 4 Ответственность и полномочия

- 4.1 Ответственность за своевременность рассмотрения и соблюдение порядка рассмотрения жалоб и претензий несет директор.
- 4.2 Ответственность за конфиденциальность и сохранность материалов по апелляциям, жалобам и претензиям несет руководитель ОПС и назначенное ответственное лицо.
- 4.3 Ответственность за своевременность рассмотрения и соблюдение порядка работы с апелляциями несет Комиссия по апелляции.

## 5 Описание

## 5.1 Общие положения

5.1.1 Приказом директора создается Комиссия по апелляциям по рассмотрению жалоб, апелляций из лиц, не задействованных в предмете апелляции, жалобы.-

Состав апелляционной Комиссии ОПС назначается по служебной записке РОПС, затем издается Приказ директора.

Сотрудники ОПС и привлекаемый персонал выполняют работы в соответствии с требованиями НД и соответствующих документов, а также выполняют действия, направленные на предупреждение возможных апелляций, жалоб и претензий в отношении деятельности (т.е. обнаружение и устранение причин возможных апелляций, жалоб и претензий).

5.1.2 Под управлением апелляцией, жалобой и претензией понимаются действия руководства ОПС, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес ОПС апелляция, жалоба и претензия эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ОПС. Управление апелляцией, жалобой и претензией включает регистрацию, анализ апелляции, жалобы и претензии и последующие действия, соответствующие результатам их анализа. Эффективное реагирование на жалобы является важным средством защиты ОПС, его клиентов и других пользователей услуг от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

5.1.3 При возникновении спорных вопросов по деятельности, осуществляемой ОПС, потребитель (заявитель, клиент и другие заинтересованные стороны) имеет право подать апелляцию в Комиссию по апелляции.

5.1.4 Решения, принимаемые Комиссией по апелляции, должны осуществляться в строгом соответствии с требованиями НД в области оценки и подтверждения соответствия.

5.1.5 Не подлежат рассмотрению апелляции, жалобы, претензии заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, а также не изложена суть вопроса. Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, субъект или должностное лицо обязаны рассматривать указанное обращение.

5.1.6 Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес корреспондента и дату отправления на почтовом штемпеле.

5.1.7 Срок рассмотрения апелляций, жалоб и претензий рассматриваются от 3 рабочих дней (ответ-сообщение о принятом решении по жалобе, апелляции или претензии) и не позднее 15 календарных дней, требующие дополнительного изучения, рассматриваются в срок до одного месяца. При необходимости дополнительной проверки, сроки могут быть продлены, но не более чем на один месяц. Продление срока исполнения оформляется в виде служебной записки РОПС. Сроки исполнения исчисляются со дня их поступления и регистрации.

## 5.2 Прием, регистрация апелляций, жалоб и претензий

5.2.1 Апелляции, жалобы и претензии, поступившие от заинтересованных сторон на бумажных, электронных носителях или в устной форме, (в том числе внутренние жалобы), а так же опубликованные в средствах массовой информации, регистрируются в день их поступления в Журнале входящей корреспонденции.

Апелляции, жалобы и претензии, поступающие в электронном виде, распечатываются офис-менеджером на бумажный носитель и регистрируются в журнале.

Руководитель ОПС совместно с директором принимает решение в отношении поступившей жалобы, либо претензии, либо апелляции.

В случае получении апелляции, жалобы и претензии на системы(у) менеджмента или информации о негативной оценке деятельности ОПС, непосредственный исполнитель ставит в известность РОПС и направляет служебную записку с кратким изложением проблемы.

## 5.3 Рассмотрение жалоб и претензий

5.3.1 По любой жалобе или претензии, поступившей в ОПС, направляется запрос в адрес данного клиента.

5.3.2 Поступившая жалоба или претензия должна быть проанализирована руководителем подразделения, в которое она поступила.

При этом определяется:

- имеет ли подразделение необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения результативных действий по жалобе или претензии.

5.3.3 Зарегистрированная жалоба или претензия анализируется руководителем с целью:

- определения, действительно ли жалоба или претензия является недостатком в работе ОПС;

- установления причины появления жалобы или претензии;

- разработки необходимых корректирующих действий.

Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или услуге. При анализе жалобы или претензии необходимо рассматривать:

- причину появления жалобы или претензии;

- взаимосвязанные функции/процессы/подразделения, имеющие отношение к жалобе или претензии;

- финансовые затраты, которые необходимы для управления жалобой или претензией;

- подготовку персонала.

5.3.4 Критерием для принятия решения правомочности претензии или жалобы являются требования, предъявляемые к соответствующей деятельности, изложенные в регламентирующих документах. Результаты анализа претензии или жалобы являются основанием для принятия решения.

Решение, сообщаемое подателю жалобы или претензии принимается лицом (-ами), не задействованным (-ими) в предмете жалобы или претензии.

5.3.5 В случае обоснованности жалобы или претензии, разрабатываются и выполняются корректирующие действия, назначаются сроки и исполнители. При этом разработанные корректирующие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления жалобы или претензии и исключить возможность повторного появления подобных жалоб или претензий.

5.3.6 Результаты расследования и устранения причин жалоб или претензий обязательно доводятся до сведения Совета по качеству.

Результаты анализа и обработки жалобы или претензии в письменном виде доводятся до сведения подателя жалобы или претензии, от которого данная жалоба или претензия поступила.

5.3.7 В случае необоснованности жалобы или претензии подготавливается ответ с доказательствами правильности действий ОПС применительно к случаю, указанному в жалобе или претензии. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

Результаты предпринятых действий по жалобам или претензиям доводятся до Совета по качеству ОПС.

Информация о жалобах или претензиях рассматривается при проведении анализа систем менеджмента и включается в отчеты об анализе систем менеджмента.

РОПС совместно с подателем претензии или жалобы, определяет, будет ли предмет жалобы или претензии и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

## 5.4 Рассмотрение апелляций

5.4.1 Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются апелляционной Комиссии, состоящей из лиц, не задействованных в проведении данных работ или оказанных услуг.

Комиссия по апелляциям несет ответственность за сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

5.4.2 Предварительный анализ апелляции проводится совместно с РОПС, к компетенции которого относится данная апелляция, с целью определения обоснованности апелляции, установления причины появления апелляции и определения необходимых действий в отношении полученной апелляции. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге или документу.

Апелляция может носить необоснованный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОПС.

5.4.3 В случае обоснованности апелляции разрабатывается план необходимых действий, определяются конкретные сроки и ответственное лицо за выполнение соответствующих действий. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного заявления подобных апелляций.

Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в NCC-SM-P003-F04 Акт несоответствия и доводятся до сведения ответственных лиц за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки и подготовку отчета о выполненных действиях.

5.4.4 По результатам анализа и разработанных действий по апелляциям Комиссией по апелляции ОПС принимается окончательное решение.

Принятое Комиссией по апелляции ОПС решение, а также результаты анализа и обработки апелляции со стороны ОПС в письменном виде доводятся до заявителя апелляции.

В случае несогласия с решением Комиссии по апелляции ОПС заявитель имеет право обратиться в уполномоченные органы в области технического регулирования или аккредитации.

В случае необоснованности апелляции ответственное лицо подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ОПС применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение о подтверждении соответствия.

5.4.5 Информация о полученных апелляциях на действия ОПС в целом и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа систем менеджмента ОПС руководством ОПС соответственно и включается в отчет об анализе систем менеджмента.

## 5.5 Действия по результатам рассмотрения апелляций, жалоб и претензий

5.5.1 Если апелляции, жалобы и претензии обоснованы, тогда разрабатываются корректирующие действия в соответствии с требованиями NCC-SM-P004

Корректирующие действия и соответствующей части NCC-SM-P003 Внутренний аудит. Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления апелляций, жалоб и претензий систематически проводятся:

- Периодические проверки нормативных документов;
- Внутренний аудит систем менеджмента;
- Проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг;
- Анализ поступивших ранее апелляций, жалоб, претензий;
- Технические учебы с персоналом ОПС;
- Анализ системы менеджмента и мероприятия по совершенствованию системы менеджмента по результатам анализа;

Работа с нормативными документами (предложения подразделений по совершенствованию нормативных документов).

5.5.2 По результатам анализа и обработки апелляции, жалобы и претензии руководство ОПС принимает решение о необходимости довести информацию о возникновении

апелляции, жалобы и претензии и предпринятых действиях до сведения всех подразделений ОПС с целью совершенствования деятельности ОПС и предупреждения повторения апелляции, жалобы и претензий.

Выполнение разработанных корректирующих действий по апелляции, жалобе и претензии и их результативность контролируется при внутреннем аудите.

5.5.4 Соблюдение установленного процесса управления апелляциями, жалобами и претензиями анализируется при проведении анализа СМ ОПС руководством ОПС .

## 5.6 Формирование ответа

5.6.1 Ответ на апелляцию, жалобу и претензию оформляется на фирменном бланке ОПС и не позднее 3-х рабочих дней направляется в адрес заявителя (ответ-сообщение о принятом решении по жалобе, апелляции или претензии).

5.6.2 Второй экземпляр ответа на апелляцию, жалобу и претензию с визами соответствующих исполнителей, а также привлеченных к исполнению специалистов и вся переписка по этому документу в соответствии с утвержденной номенклатурой дел подшивается в дело.

## 5.7 Требования к входным и выходным данным процесса и ресурсам

### 5.7.1 Входные данные процесса:

№	Источник информации	Поставщик	Документ
1	Апелляции, жалобы, претензии потребителей	ОМ	Претензия, письмо, Журнал регистрации входящей корреспонденции

### 5.7.2 Выходные данные процесса:

№	Источник информации	Потребитель	Документ
1	Ответ потребителю по действиям при рассмотрении апелляции, жалобы, претензии	Заказчик	Письмо
2	Анализ и Корректирующие действия	РОПС	NCC-SM-P003-F04 Акт несоответствия

5.7.3 Требования к персоналу, необходимому времени и трудоемкости выполнения процесса устанавливаются в ходе осуществления процесса ответственными за отдельные этапы работ.

## 5.8 Риски процесса

№	Идентифицированные риски	Меры по предупреждению рисков
1	Несоблюдение сроков рассмотрения апелляции, жалобы, претензии	Соблюдение требований NCC-SM-P011
2	Невозможность удовлетворения апелляции, жалобы, претензии	Принятие корректирующих действий

## 5.9 Оценка результативности процесса

Критериями результативности процедуры являются:



- 1) отсутствие повторных апелляций, жалоб;
- 2) уменьшение апелляций, жалоб и претензий на 1 в сравнении с предыдущим периодом.

### **5.10 Методы мониторинга (оценки) и управления процессом**

Мониторинг процесса осуществляется владельцем процесса.

Оценка результативности процесса осуществляется 1 раз в полугодие.

Методами оценки в рамках данной процедуры являются:

- аудиты систем менеджмента и их результаты,
- контроль со стороны руководства, внутренние и внешние аудиты.

### **6 Ссылки**

- 6.1 СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента». Часть 1 Требования»
- 6.2 ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- 6.3 ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы
- 6.4 СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы
- 6.5 СТ РК 3.10–2007 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения
- 6.6 СТ РК 1385-2005 Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях
- 6.7 ISO/PAS 17003:2009 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования
- 6.8 NCC-SM-P001 Управление документированной информацией
- 6.9 NCC-SM-P003 Внутренний аудит
- 6.8 NCC-SM-P003-F04 Акт несоответствия
- 6.10 NCC-SM-P004 Корректирующие действия
- 6.11 Журнал регистрации входящей корреспонденции
- 6.12 NCC-SM-P005 Анализ систем менеджмента со стороны руководства
- 6.13 NCC-SM-P006 Управление изменениями
- 6.14 NCC-SM-P007 Управление несоответствиями
- 6.15 NCC-SM-P011 Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями

### **7 Приложение**

Не применимо