

**ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«КАЗЭКСПОАУДИТ»**

**ПРОЦЕДУРА
РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ
СТ КЭА 28-13**

Издание второе

АЛМАТЫ 2015

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ТОО «КАЗЭКСПОАУДИТ»



Л. Инюшина

«20» февраля 2015 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

| | |
|--------------------------------|--|
| ПРОЦЕДУРА | Издание <i>второе</i> |
| Рассмотрение жалоб и апелляций | Всего листов – 11 |
| СТ КЭА 28-13 | Дата введения: «02» февраля 2015 г. |
| | <i>издание первое</i> 06.01.2014 г. |

РАЗРАБОТАЛ:

Представитель руководства по качеству

подпись

С.Н. Нуржигитова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель генерального директора по
техническому развитию

подпись

Т.К. Зияшев

Начальник отдела по подтверждению соот-
ветствия продукции и услуг

подпись

Р.Т. Беимбетова

Начальник Испытательного центра

подпись

Н.А. Демидова

Начальник отдела по подтверждению соот-
ветствия систем менеджмента

подпись

Т.И. Кислякова

г. Алматы
2015 г.

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью ТОО «КАЗЭКСПОАУДИТ». Копирование, размножение и передача полностью или части этого документа без письменного разрешения генерального директора ТОО «КАЗЭКСПОАУДИТ» не допускается.

Содержание

| | |
|---|----|
| 1. Общие положения..... | 4 |
| 2. Нормативные ссылки..... | 4 |
| 3. Термины и определения | 5 |
| 4. Обозначения и сокращения | 5 |
| 5. Общие требования | 5 |
| 6. Описание процесса «Рассмотрения жалоб и апелляций» | 5 |
| 7. Проверка, контроль | 7 |
| 8. Ресурсы | 7 |
| 9. Распределение ответственности..... | 7 |
| Приложение А..... | 8 |
| Лист учета изданий и изменений | 9 |
| Лист ознакомления | 10 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями СТ РК 3.10-2007 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения» и устанавливает порядок рассмотрения жалоб и апелляций в ТОО «КАЗЭКСПОАУДИТ» (далее по тексту Компании).

1.2. Все работы по настоящей Процедуре контролирует Генеральный директор.

1.3. Требования настоящей процедуры являются обязательными для всех сотрудников Компании.

1.4. Настоящая Процедура переиздается по результатам внутренних и внешних аудитов и/или при изменении нормативных документов, на основании которых она была разработана.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Для применения настоящего документа необходимы следующие ссылочные нормативные документы. Для недатированных ссылок применяют последнее издание ссылочного нормативного документа (включая все его изменения):

| | |
|--------------------------|---|
| МС ИСО 9000:2005 | Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. |
| МС ИСО 9001:2008 | Системы менеджмента качества. Требования. |
| МС ИСО 9004:2009 | Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества. |
| СТ РК ИСО 9000-2007 | Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. |
| СТ РК ИСО 9001-2009 | Системы менеджмента качества. Требования. |
| СТ РК ИСО 9004-2010 | Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества. |
| СТ РК 3.10-2007 | Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения |
| ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 | Оценка соответствия. Требования к органам по подтверждению соответствия продукции, процессов и услуг. |
| СТ РК ИСО/МЭК 17025-2007 | Общие требования к технической компетентности испытательных и калибровочных лабораторий |
| СТ РК ISO/IEC 17021-2012 | Оценка соответствия. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента |
| РК КЭА 01-1-06 | Руководство по качеству. |
| РК КЭА 01-5-13 | Руководство по качеству органа по подтверждению соответствия систем менеджмента |
| РК КЭА 01-6-14 | Руководство по качеству органа по подтверждению соответствия продукции и услуг |
| РК КЭА 01-7-08 | Руководство по качеству испытательного центра ТОО «КАЗЭКСПОАУДИТ» |
| СТ КЭА 02-06 | Управление документацией. |
| СТ КЭА 03-06 | Управление записями |
| ПЛ КЭА 1-04 | Положение об Управляющем совете |

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Термины и определения, используемые в данной процедуре, приведены в МС ИСО 9000.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

| | |
|-----------------|---|
| ИСО | – Международная организация по стандартизации |
| СМ | – Система менеджмента |
| СМК | – Система менеджмента качества |
| ПРК | – Представитель руководства по качеству |
| Компания | – ТОО «КАЗЭКСПОАУДИТ» |
| СТ КЭА | – Процедура Компании |

5. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

5.1. Заявитель, при несогласии с решением *Компании* (решением по заявке, решением о приостановлении действия сертификата соответствия, решением об аннулировании сертификата и по другим вопросам) может направить жалобу или апелляцию в письменном виде в комиссию по жалобам и апелляциям Компании.

5.2. Приказом Генерального директора задачи Комиссии возложены на Управляющий Совет. Все функции, права и обязанности комиссии определены в положении об Управляющем совете ПЛ КЭА 1-04.

5.3. При этом из состава Комиссии исключается руководитель подразделения на деятельность которого получена жалоба или апелляция

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА «РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ»

6.1. Заявитель, при несогласии с решением Компании или при неудовлетворенности деятельностью Компании может направить жалобу или апелляцию в письменном виде в комиссию по жалобам и апелляциям Компании (далее по тексту Комиссия).

6.2. Выступающие в качестве заявителей органы *по подтверждению соответствия*, аккредитованные испытательные лаборатории, эксперты-аудиторы, кандидаты в эксперты-аудиторы и Заявители с жалобами на действие органов по подтверждению соответствия обращаются с жалобами или апелляциями непосредственно в комиссию *по жалобам и апелляциям* уполномоченного органа.

6.3. Жалоба или апелляция направляется в Компанию не позднее 30 календарных дней со дня получения извещения о принятом решении.

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

6.5. Подача жалобы или апелляции не приостанавливает решений, принятых Компанией или службами уполномоченного органа.

6.6. Регистрация жалоб и апелляций осуществляется в Журнале регистрации жалоб и апелляций по форме согласно Приложения А. Компания подтверждает получение апелляции официальным уведомлением заявителя об ее регистрации.

6.7. При рассмотрении жалоб или апелляций заявитель представляет в Комиссию следующие документы:

- жалобу или апелляцию в произвольной форме (с указанием наименования заявителя, место местонахождения, точного почтового адреса, исходящего номера и даты, сути обжалования или апелляции действия Компании, четко сформулированных требований по предмету спора);

- переписку по спорному вопросу заявителя, если таковая велась;

– протокол испытания продукции и техническую документацию на продукцию (при необходимости);

– другие документы (сведения) по требованию комиссии.

6.8. Жалобы и апелляции, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации их поступления;

6.9. Жалобы и апелляции, требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.

6.10. Порядок работы Комиссии изложен в ПЛ КЭА 1-04 «Положение об Управляющем совете». Организацию проведения заседания Комиссии осуществляет секретарь. О дате рассмотрения жалобы или апелляции заинтересованные стороны извещаются не позже, чем за 3 рабочих дня. Каждая из заинтересованных сторон имеет право быть заслушанной на заседании комиссии и пригласить эксперта-аудитора, компетентного в рассматриваемом вопросе, для дачи разъяснений комиссии.

6.11. При рассмотрении жалоб или апелляций Комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну как в отношении предъявителя жалобы, так и по отношению к ее содержанию. Необходимость разглашения предмета жалобы или апелляции и результатов их рассмотрения и степень этого разглашения обсуждаются с заявителем.

6.12. Комиссия принимает решение голосованием. Члены Комиссии и секретарь подписывают протокол, который ведется во время заседания. Комиссия сообщает заявителю свое решение в течение одной недели после проведения заседания в письменном виде, с регистрацией Письма в Журнале исходящей корреспонденции в соответствии с СТ КЭА 02-06 «Управление документацией». Ответственность за доведение решения Комиссии до заявителя возложена на секретаря. Ответы на жалобы и апелляции должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном или русском языках, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

6.13. Решение считается принятым, если в течение одного месяца не поступило возражений в Компанию по данному вопросу.

6.14. В процессе установления причин получения апелляции Комиссией анализируются документы системы качества Компании, нормативные документы, инструкции, экспертные заключения, протоколы испытаний, имеющие отношение к данному случаю.

6.15. После установления причин, приведших к получению жалобы или апелляции и признания ее обоснованной, в Компании осуществляются работы по выполнению соответствующих корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение и предупреждение повторения обнаруженных недостатков в работе, назначаются лица, ответственные за устранение недостатков, вносятся поправки в процесс работы Компании. При необходимости, вносятся изменения в документацию СМК Компании.

6.16. Ответственность за рассмотрение жалоб и апелляций и принятие соответствующих корректирующих и предупреждающих воздействий несет Генеральный директор ТОО «КАЗЭКСПОАУДИТ».

6.17. Записи по рассмотрению жалоб и апелляций должны поддерживаться в рабочем состоянии и храниться в Компании в течение трех лет.

6.18. В случае несогласия заявителя с решением Комиссии, он имеет право обратиться в комиссию по жалобам и апелляциям органа по аккредитации, а затем в случае несогласия с принятым решением в комиссию по жалобам и апелляциям уполномоченного органа.

6.19. Рассмотрение, изучение и принятие решения по жалобе или апелляции не должны привести к каким-либо дискриминационным действиям по отношению к заявителю.

6.20. Все предпринятые действия документально подтверждаются записями в соответствии с СТ КЭА 03-06.

6.21. Информация по выполнению корректирующих действий направляется заявителю не позднее 6 месяцев с момента поступления заявления. Ответственным за направление информации заявителю является секретарь Комиссии.

7. ПРОВЕРКА, КОНТРОЛЬ

7.1. Контроль соблюдения настоящей Процедуры в повседневной деятельности осуществляет Генеральный директор.

7.2. Контроль рассмотрения жалоб и апелляций осуществляется в соответствии с требованиями настоящей Процедуры.

7.3. Проверки соблюдения требований настоящей Процедуры осуществляются при проведении внутреннего и внешнего аудита СМК.

8. РЕСУРСЫ

8.1. Для обеспечения выполнения требований настоящей Процедуры Генеральный директор выделяет следующие ресурсы:

- подготовленный персонал;
- оргтехнику;
- средства на обеспечение процесса рассмотрения жалоб и апелляций;
- зарплату персоналу, осуществляющему работы.

9. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

9.1. Генеральный директор Компании несет ответственность за:

- утверждение настоящей Процедуры;
- утверждение состава Управляющего совета;
- *назначение секретаря Управляющего совета;*
- *управление процессом* рассмотрения жалоб и апелляций в Компании;
- обеспечение необходимыми ресурсами.

9.2. Руководители подразделений несут ответственность за:

- соблюдение *порядка и сроков* рассмотрения жалоб и апелляций;
- *анализ жалоб и апелляций, разработку и принятие корректирующих и предупреждающих действий;*

- соблюдение требований настоящей процедуры.

9.3. Сотрудники Компании несут ответственность за:

- соблюдение *порядка и сроков* рассмотрения жалоб и апелляций;
- *своевременность и полноту ведения записей, установленных настоящей процедурой;*
- *своевременность и результативность проведения корректирующих и предупреждающих действий;*
- соблюдение требований настоящей процедуры.

ПРИЛОЖЕНИЕ А**Форма Журнала регистрации жалоб и апелляций**

| Дата | Наименование заявителя, адрес | Краткое содержание жалобы или апелляции | Принятые меры | Ответственный исполнитель |
|------|-------------------------------|---|---------------|---------------------------|
| | | | | |

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

| № п\п | Должность | ФИО | Дата | Подпись |
|----------|-----------|-----|------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |
| 7. | | | | |
| 8. | | | | |
| 9. | | | | |
| 10. | | | | |
| 11. | | | | |
| 12. | | | | |
| 13. | | | | |
| 14. | | | | |
| 15. | | | | |
| 16. | | | | |
| 17. | | | | |
| 18. | | | | |
| 19. | | | | |
| 20. | | | | |
| 21. | | | | |
| 22. | | | | |
| 23. | | | | |
| 24. | | | | |
| 25. | | | | |
| 26. | | | | |
| 27. | | | | |
| 28. | | | | |
| 29. | | | | |
| 30. | | | | |
| 31. | | | | |
| 32. | | | | |
| 33. | | | | |
| 34. | | | | |
| 35. | | | | |
| 36. | | | | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---|
| 37. | | | | |
| 38. | | | | |
| 39. | | | | |
| 40. | | | | |
| 41. | | | | |
| 42. | | | | |
| 43. | | | | |
| 44. | | | | |
| 45. | | | | |
| 46. | | | | |
| 47. | | | | |
| 48. | | | | |
| 49. | | | | |
| 50. | | | | |
| 51. | | | | |
| 52. | | | | |
| 53. | | | | |
| 54. | | | | |
| 55. | | | | |
| 56. | | | | |
| 57. | | | | |
| 58. | | | | |
| 59. | | | | |
| 60. | | | | |
| 61. | | | | |
| 62. | | | | |
| 63. | | | | |
| 64. | | | | |
| 65. | | | | |
| 66. | | | | |
| 67. | | | | |
| 68. | | | | |
| 69. | | | | |
| 70. | | | | |
| 71. | | | | |
| 72. | | | | |
| 73. | | | | |
| 74. | | | | |