

**ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«КАЗЭКСПОАУДИТ»**

ПРОЦЕДУРА

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

СТ КЭА 28

Издание первое

**г. Алматы
2016 г.**

ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«КАЗЭКСПОАУДИТ»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ТОО «КАЗЭКСПОАУДИТ»

Л. В. Инюшина

«30» декабря 2016 г.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Процедура	Издание первое
СТ КЭА 28	Всего листов: <u>13</u>
рассмотрение жалоб и апелляций	Дата введения издания: «04» января 2017 г.

РАЗРАБОТАНО:

Представитель руководства по качеству

должность

подпись

Нуржигитова С. Н.

ФИО

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель генерального директора по ТР

должность

подпись

Зияшев Т. К.

ФИО

Начальник ОПСПиУ

должность

подпись

Беймбетова Р. Т.

ФИО

Начальник ОПС СМ

должность

подпись

Кислякова Т. И.

ФИО

Начальник ИЦ

должность

подпись

Демидова Н. А.

ФИО

г. Алматы
2016 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

Политика по жалобам и апелляциям.....	4
1. Общие положения.....	5
2. Нормативные ссылки.....	5
3. Термины и определения	5
4. Обозначения и сокращения	5
5. Общие требования	5
6. Описание процесса «Рассмотрения жалоб и апелляций»	6
7. Проверка, контроль.....	7
8. Ресурсы.....	7
9. Распределение ответственности.....	8
Приложение А (Обязательное) Форма журнала регистрации жалоб и апелляций.....	9
Лист учета изданий и изменений	10
Лист ознакомления	11

ПОЛИТИКА ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ ТОО «КАЗЭКСПОАУДИТ»

Политика компании направлена на своевременное разрешение любых ситуаций и предоставления содержательных ответов на все запросы заявителей и широкой публики.

Компания всегда готова получать обратную связь от своих клиентов по качеству обслуживания и эффективности работы компании.

В случае, если предоставленные услуги не соответствуют ожиданиям заявителей компании, или компания по каким-либо причинам была не в состоянии предоставить услугу или решить какой-либо вопрос, и заявитель компании получил негативный опыт сотрудничества, он имеет право подать жалобу, и компания гарантирует провести официальное, честное расследование по данному вопросу и принять объективное решение.

Объективное решение гарантируется тем, что в Компании решение по жалобам и апелляциям рассматривает Управляющий совет, который компетентен и не принимает участие в работах, по которым поступила жалоба.

Принятие решения по жалобам или апелляциям Управляющим советом гарантирует:

- объективность;
- конфиденциальность;
- беспристрастность.

Данная политика урегулирования спорных вопросов и жалоб гарантирует принятие жалобы в соответствии с СТ РК 3.10 и внутренних нормативных документов компании.

Все действия, которые будут предприняты компанией, для обеспечения разрешения возникшей спорной ситуации, будут задокументированы и направлены заявителю подавшему жалобу.

Весь персонал Компании ознакомлен с настоящей Политикой.

Генеральный директор



Л. В. Инюшина

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями СТ РК 3.10 «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):

СТ РК 3.10	Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения
СТ РК ИСО/ТО 10013	Руководящие указания по документированию системы менеджмента качества
СТ РК ИСО/IEC 17021-1	Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента
ГОСТ ИСО/МЭК 17000	Оценка соответствия. Словарь и общие принципы
ГОСТ ИСО/МЭК 17025	Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий
ГОСТ ИСО/IEC 17065	Оценка соответствия. Требования к органам по подтверждению соответствия продукции, процессов и услуг
ISO 9000	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ISO 9001	Системы менеджмента качества. Требования.
СТ КЭА 02	Процедура. Управление документацией.
СТ КЭА 03	Процедура. 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 ISO 9000, ГОСТ ИСО/МЭК 17000 и СТ РК 3.10.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Компания	– ТОО «КАЗЭКСПОАУДИТ»
ВНД	– Внутренний нормативный документ
НД КЭА	– Номенклатура дел
ОПС	– Орган по подтверждению соответствия продукции и услуг
ОПС СМ	– Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента
ПРК	– Представитель руководства по качеству
СМК	– Система менеджмента качества

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 пись-

менном 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 в соответствии с Приложением 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. 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 заявителя 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 и лицом, подавшим жалобу.

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. 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.

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 ведение записей, установленных настоящей процедурой;
- своевременность и результативность проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- соблюдение требований настоящей процедуры.

**Приложение А
(Обязательное)
Форма журнала регистрации жалоб и апелляций**

Дата	Наименование заявителя, адрес	Краткое содержание жалобы или апелляции	Принятые меры	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5

