

ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
Совместное предприятие "Средне Азиатский Центр
Сертификации железнодорожного транспорта"

СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

САЦ-СП-ИСМ-15-09

г. Тараз 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ТОО "СП "САЦ СЖТ"

Зенков Ф.Н.

14 января 2019 г.


СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

САЦ-СП-ИСМ-15-09

Всего листов: 11

**Введён в действие 14 января 2019 г.
Приказ № САЦ-01-ПА-00055 от 14.01.2019г.**

	"Теміржол транспортының орта Азиялық сертификация орталығы бірлескен кәсіпорны" ЖШС	
	ТОО "Совместное предприятие "Средне Азиатский Центр Сертификации железнодорожного транспорта"	
	The Central Asian Center of Certification of railway transportation Llc	
ИСМ	САЦ-СП-ИСМ-15-09	Издание: 2
Рассмотрение жалоб и апелляций		стр. 3 из 11

Оглавление

Оглавление	3
1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и определения	4
4. Порядок принятия, регистрации жалоб	4
4.1. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб	5
4.2. Правила и сроки оформления решения по жалобе	5
4.3. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб	5
5. Порядок работы с апелляциями	5
5.1. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций	6
5.2. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций	6
5.3. Правила и сроки оформления решения по апелляциям	6
5.4. Порядок и сроки направления решения апеллянту	6
Лист учёта изменений	8
Лист ознакомления	10

	"Теміржол транспортының орта Азиялық сертификация орталығы бірлескен кәсіпорны" ЖШС	
	ТОО "Совместное предприятие "Средне Азиатский Центр Сертификации железнодорожного транспорта"	
	The Central Asian Center of Certification of railway transportation Llc	
ИСМ	САЦ-СП-ИСМ-15-09	Издание: 2
Рассмотрение жалоб и апелляций		стр. 4 из 11

1. Область применения

- 1.1 Настоящий стандарт предприятия (далее – СП) устанавливает требования и порядок рассмотрения жалоб и апелляций заказчиков по вопросам сертификации продукции, в т.ч. испытаний, (далее – работы), предоставленных органом по подтверждению соответствия Товарищества с ограниченной ответственностью "Совместное предприятие "Средне Азиатский Центр Сертификации железнодорожного транспорта" (далее – ОПС).
- 1.2 СП входит в состав документации Интегрированной Системы Менеджмента и обязателен для исполнения работниками предприятия и других привлекаемых лиц, участвующих в процессе рассмотрения жалоб и апелляций.
Применение настоящей процедуры гарантирует выполнение требований ГОСТ ISO/IEC 17065, СТ РК ISO/IEC 17025.

2. Нормативные ссылки

СП разработан с учётом требований следующих документов:

ГОСТ ISO/IEC 17065-2013	Оценка Соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг
СТ РК ISO 9000:2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
СТ РК ISO 9001-2016	Системы менеджмента качества. Требования
СТ РК ИСО 9004-2010	Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества
СТ РК ИСО/ОТУ 17001-2008	Оценка соответствия. Беспристрастность. Принципы и требования
СТ РК 3.10-2007	Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования. Порядок рассмотрения
СТ РК 1646-2007	Оценка соответствия. Конфиденциальность. Принципы и требования
СТ РК ISO/IEC 17025-2018	Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий

3. Термины и определения

В СП применяются термины и их определения, изложенные в СТ РК ИСО 9000.

Апелляция	запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или в орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта
Жалоба	выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации
Анализ	деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей
Удовлетворенность потребителей	восприятие потребителями степени выполнения их требований
Документ	информация и её носитель
Информация	значащие данные
Несоответствие	невыполнение требования
Договор	связующее соглашение
Предупреждающее действие	действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации
Корректирующее действие	действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации

4. Порядок принятия, регистрации жалоб


В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью ОПС в отношении подтверждения соответствия продукции, в частности несогласие с решением эксперта ОПС по заявке, заявитель имеет право обратиться с жалобой на имя руководителя ОПС.

В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОПС, указаны необходимые подтверждающие документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес ОПС, в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОПС, с которым заявитель не согласен.

Не подлежат рассмотрению жалобы поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.

Регистрация жалобы осуществляется секретарем-референтом в электронной базе предприятия [Регистрация переписки](#) в день поступления, и передаётся руководителю ОПС.

	"Теміржол транспортының орта Азиялық сертификация орталығы бірлескен кәсіпорны" ЖШС	
	ТОО "Совместное предприятие "Средне Азиатский Центр Сертификации железнодорожного транспорта"	
	The Central Asian Center of Certification of railway transportation Llc	
ИСМ	САЦ-СП-ИСМ-15-09	Издание: 2
Рассмотрение жалоб и апелляций		стр. 5 из 11

Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы.

4.1. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

Начальник ОПС должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента её регистрации.

Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации. ОПС может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Максимальный срок рассмотрения жалобы – 2 месяца с момента регистрации.

4.2. Правила и сроки оформления решения по жалобе

Решение по жалобе оформляется представителем руководства по качеству в двух экземплярах в течение 30 рабочих дней с момента окончания анализа. Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы: срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов подтверждающих обоснованность решения.

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОПС или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

4.3. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

Решение по жалобе направляется на адрес заявителя в письменном виде не позднее 3 дней с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле "Жалобы и апелляции".

Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Работа с жалобами направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении жалоб и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента со стороны руководства ОПС.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОПС систематически проводятся:

- анализ жалоб поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий;
- периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМ;
- обучение персонала;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ;
- меры по совершенствованию СМ по результатам анализа.

5. Порядок работы с апелляциями

Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов заказчиков ОПС.

Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса сертификации, заинтересованное в результатах сертификации, права которого по его мнению, нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию в ОПС с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого ОПС в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОПС.

Для рассмотрения апелляций в ОПС функционирует Комиссия по апелляциям.

Комиссия по апелляциям работает:

- при поступлении апелляций;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в ОПС несет директор ТОО "СП "САЦ СЖТ".

Председатель Комиссии по апелляциям назначается приказом директора ТОО "СП "САЦ СЖТ".


Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции.

При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется [САЦ-СП-ИСМ-15-03 Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций](#), документами системы по сертификации продукции, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению сертификации продукции, а также документам СМ ОПС.

Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

Рассмотрение апелляции на заседании комиссии может проходить как в присутствии заявителя, так и без него.

	"Теміржол транспортының орта Азиялық сертификация орталығы бірлескен кәсіпорны" ЖШС	
	ТОО "Совместное предприятие "Средне Азиатский Центр Сертификации железнодорожного транспорта"	
	The Central Asian Center of Certification of railway transportation Llc	
ИСМ	САЦ-СП-ИСМ-15-09	Издание: 2
Рассмотрение жалоб и апелляций		стр. 6 из 11

Если принято решение о приглашении заявителя на заседание комиссии, ОПС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения апелляции.

В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОПС официально информирует об этом заявителя.

В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

5.1. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций

В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОПС, указаны документы и т.д.

Регистрация апелляции осуществляется секретарем-референтом в электронной базе предприятия [Регистрация переписки](#) в день поступления и передаётся руководителю ОПС.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОПС не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОПС, с которым апеллянт не согласен.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

Подача апелляции не приостанавливает решения принятого ОПС.

Директор ТОО "СП "САЦ СЖТ" формирует Комиссию по апелляциям и назначает председателя.

Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по апелляции внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

5.2. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций

Комиссия должна быть организована в течение пяти рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию, проанализировать предоставленные документы в течение 20 дней с момента формирования Комиссии.

Общий срок рассмотрения апелляции - 1 месяца.

Правила рассмотрения апелляций осуществляется согласно [САЦ-СП-ИСМ-15-03 Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций](#).

Комиссией по апелляциям соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении апелляций представляющих коммерческую и иную тайну.

5.3. Правила и сроки оформления решения по апелляциям

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается руководителем ОПС.

Решение оформляются секретарем Комиссии в течение 10 рабочих дней.

Решение по апелляции должно содержать:


- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

5.4. Порядок и сроки направления решения апеллянту

Решение по апелляции высылается апеллянту в письменном виде не позднее 5 рабочих дней с момента его оформления с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку, или под расписку.

Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся в папке "Жалобы и апелляции".

ОПС после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники

	"Теміржол транспортының орта Азиялық сертификация орталығы бірлескен кәсіпорны" ЖШС	
	ТОО "Совместное предприятие "Средне Азиатский Центр Сертификации железнодорожного транспорта"	
	The Central Asian Center of Certification of railway transportation Llc	
ИСМ	САЦ-СП-ИСМ-15-09	Издание: 2
Рассмотрение жалоб и апелляций		стр. 7 из 11

представленных документов, в ОПС остаются заверенные копии.

Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив в письменной форме ОПС, обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя. Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут оказывать сильное влияние на качество работ ОПС.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ОПС систематически проводятся:

- периодические проверки нормативных документов;
- внутренние аудиты СМ; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг;
- анализ претензий и апелляций, поступивших ранее;
- анализ СМ и меры по совершенствованию СМ по результатам анализа; обучение персонала.

РАЗРАБОТАНО:

Эксперт-аудитор _____ Володин А.Е.

