

Система менеджмента ОПС		
Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казлифтконсалтинг»	Дата введения 15.04.2016 г.	Изменение: 00
Положение о комиссии по жалобам и апелляциям ПЛ ОПС 01-05	Ревизия 1	Страница 1 из 9


 Утверждаю
 Директор
 ТОО «Казлифтконсалтинг»
 В.Нешто
 15.04.2016 г.

Система менеджмента

Положение о комиссии по жалобам и апелляциям ПЛ ОПС 01-05

Система менеджмента ОПС		
Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казлифтконсалтинг»	Дата введения 15.04.2016 г.	Изменение: 00
Положение о комиссии по жалобам и апелляциям ПЛ ОПС 01-05	Ревизия 1	Страница 2 из 9

1 Область применения

Настоящая инструкция устанавливает общие принципы и требования к порядку рассмотрения жалоб, апелляций и спорных вопросов заявителей (далее обращений), поступающих в адрес ОПС и ИЛ ТОО «Казлифтконсалтинг» (далее ТОО) и входит в состав документов системы менеджмента (далее СМ) ТОО.

Положения настоящей инструкции обязательны для применения персоналом ТОО при получении, оценке, принятием решений и осуществлении корректирующих действий по жалобам, претензиям и апелляциям заявителей.

1.1 Нормативные ссылки

При разработке данной инструкции использовались требования следующих документов:

ГОСТ ISO/IEC17065-2013 Оценка соответствия- Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

СТ РК ИСО/МЭК 17025-2007 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий.

СТ РК ИСО 9001-2009 Системы менеджмента качества. Требования.

СТ РК ИСО 9000-2007 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ ISO 19011-2013 Руководство по аудиту систем менеджмента качества .

СТ РК ИСО 9004-2009 Системы менеджмента качества – Руководящие указания для непрерывного улучшения.

ГОСТ ИСО/МЭК 17000-2013 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.

СТ РК ИСО/ОТУ 17001-2008 Оценка соответствия. Беспристрастность. Принципы и требования.

СТ РК ИСО/ОТУ 17004-2008 Оценка соответствия. Раскрытие информации. Принципы и требования.

СТ РК 1646-2007 Оценка соответствия. Конфиденциальность. Принципы и требования.

СТ РК ИСО 27-2006 Корректирующие мероприятия, предпринимаемые органом по оценке соответствия в случае неправильного применения изготовителем продукции знака соответствия

СТ РК 3.10-2007 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования. Порядок рассмотрения.

РК ОПС-01-02 Руководство по качеству ОПС

2 Термины и определения

В настоящем документе применяются следующие термины и их определения:

Апелляция - письменное обращение заявителя в ОПС или ИЛ при несогласия с решениями по вопросам оценки соответствия.

3 Сокращения и обозначения

В настоящем документе применяются следующие сокращения и обозначения:

СМ – Система менеджмента;

Система менеджмента ОПС		
Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казлифтконсалтинг»	Дата введения 15.04.2016 г.	Изменение: 00
Положение о комиссии по жалобам и апелляциям ПЛ ОПС 01-05	Ревизия 1	Страница 3 из 9

ТОО – ТОО «Казлифтконсалтинг»;
ОПС – орган по подтверждению соответствия;
ИЛ – испытательная лаборатория;
УС – Управляющий Совет.

4 Общие положения

4.1 Основными принципами при рассмотрении жалоб, апелляций и спорных вопросов являются:

- гарантии соблюдения прав законных интересов заявителей;
- недопустимость проявления бюрократизма и волокиты при рассмотрении.

4.2 Эффективное принятие решений по жалобам и иным обращениям ошибок, упущений или неправильных решений. Доверие к деятельности ОПС и ИЛ обеспечивается, когда жалобы, претензии и апелляции рассматриваются должным образом и в установленные сроки. Таблица 1

4.2.1 Описание процедуры

Таблица 1

Процесс:	Рассмотрение жалоб и рекламаций
Ответственный:	Руководство ТОО, Начальник ИЛ, назначенные специалисты ОПС/ИЛ
Входные данные	Письменные жалобы и рекламации Решение о принятии жалобы рекламации Акты отбора, сертификаты протоколы и др. документы
Выходные данные	Записи в журнале регистрации жалоб и рекламаций Решение по жалобам и рекламации План корректирующих мероприятий
Записи	Журнал регистрации жалоб и рекламаций
Критерии результативности	Отсутствие претензий Улучшение качества оказания услуг Снижение затрат на устранение несоответствий
Методы мониторинга и измерения	Учет и анализ: - количества несоответствий, выявленных в ходе внутренних и внешних проверок, - количество претензий со стороны заявителей/заказчика, использующего результаты работы ОПС/ИЛ
Рекомендации по улучшению	- своевременное устранение причин возникновения претензий и рекламаций. -Предупреждающие и корректирующие действия -Повышение квалификации персонала ОПС/ИЛ -выполнение мероприятий по активизации обратной связи с заказчиками

Система менеджмента ОПС		
Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казлифтконсалтинг»	Дата введения 15.04.2016 г.	Изменение: 00
Положение о комиссии по жалобам и апелляциям ПЛ ОПС 01-05	Ревизия 1	Страница 4 из 9

4.2.2 В случае возникновения разногласий по качеству заявитель имеет право подать жалобу или рекламацию в ОПС/ИЛ, в уполномоченные государственные органы, в том числе в ТОО «НЦА», КТРМ МИР РК и др.

Субъектами, осуществляющими рассмотрение жалоб и рекламации, является уполномоченный персонал ОПС/ИЛ, руководство ТОО

Основные задачи руководства:

- внимательно разобраться в существе жалобы и рекламации, принимать другие меры для объективного решения вопроса
- принимать обоснованные решения по жалобам и рекламации, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений
- извещать заявителя в письменной форме о принятом решении по его рекламации, а в случаях отклонения давать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные акты.
- по просьбе заявителя разъяснять порядок обжалования принятого решения в вышестоящих органах
- анализировать и обобщать жалобы и рекламации заявителей с целью совершенствования работы поверочной лаборатории.

4.2.3 Таблица 2. Блок схема. Порядок рассмотрения жалоб и рекламаций

Блок-схема	Пояснение к элементам потоковой диаграммы
<pre> graph TD Start([начало]) --> 1[1] 1 --> 2{2} 2 -- да --> 3[3] 2 -- нет --> 4[4] 3 --> 4 4 --> 5[5] 5 --> End[] </pre>	<p>Началом работ является выставление жалоб и рекламаций от заказчика</p> <p>1. Регистрация жалобы/рекламации в журнале регистрации (Приложение А)</p> <p>2. Анализ жалобы/рекламации, принятие решения о принятии (отклонении) жалобы/рекламации.</p> <p>3. Рассмотрение жалобы/рекламации.</p> <p>4. Принятие решения по жалобе/рекламации</p> <p>5. Проведение корректирующих мероприятий (при необходимости)</p>

Система менеджмента ОПС		
Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казлифтконсалтинг»	Дата введения 15.04.2016 г.	Изменение: 00
Положение о комиссии по жалобам и апелляциям ПЛ ОПС 01-05	Ревизия 1	Страница 5 из 9

конец	Мониторинг корректирующих действий Предупреждающие действия (при необходимости)
-------	--

5 Комиссия по рассмотрению жалоб, апелляций и спорных обращений

5.1 Рассмотрение жалоб, апелляций и спорных вопросов (далее обращений), поступающих в ОПС и ИЛ осуществляется постоянно действующей группой лиц, задачи и функции которой приказом ТОО возложены на группу лиц. Группа лиц обладают достаточной квалификацией и опытом работы для принятия объективных и обоснованных решений.

5.2 Основные задачи группы лиц по жалобам, апелляциям и спорным вопросам:

- вести учет поступивших обращений;
- внимательно разбираться в существе жалоб и апелляций, направлять, при необходимости, членов комиссии на места для проверки, принимать другие конкретные меры для объективного решения вопроса;
- принимать обоснованные меры по обращениям заявителей, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- извещать заявителя в письменной форме о принятом решении по его обращению, а в случае отрицательного решения давать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные документы или нормативные правовые акты;
- по просьбе заявителя разъяснять порядок обжалования принятого решения в вышестоящих инстанциях;
- анализировать и обобщать обращения заявителей с целью совершенствования работ по оценке соответствия, внесения необходимых изменений и дополнений в нормативные документы.

5.3 Решения, принимаемые группой лиц должны осуществляться в строгом соответствии с требованиями государственной системы технического регулирования и действующего Законодательства Республики Казахстан.

6 Порядок рассмотрения жалоб, апелляций и спорных вопросов

6.1 При несогласии с решением ОПС или ИЛ по какому-то виду их деятельности заявитель может направить жалобу, претензию или апелляцию (далее обращение) в письменном виде в группу лиц назначенным приказом директора ТОО.

6.2 Обращения направляются в ОПС или ИЛ не позднее 30 календарных дней со дня получения извещения о принятом решении. Не подлежат рассмотрению обращения заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, а также не изложена суть вопроса.

Если условия, послужившие основанием для оставления для оставления без рассмотрения, в последующем устранены, указанное обращение должно быть рассмотрено.

6.3 Заявитель направляет в комиссию:

- обращение в произвольной форме (с указанием наименования заявителя, его местонахождения, точного почтового адреса, исходящего номера и даты, сути обращения, четко сформулированных требований по предмету спора);
- переписку по спорному вопросу заявителя, если таковая велась;
- другие документы (сведения) по требованию комиссии.

Система менеджмента ОПС		
Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казлифтконсалтинг»	Дата введения 15.04.2016 г.	Изменение: 00
Положение о комиссии по жалобам и апелляциям ПЛ ОПС 01-05	Ревизия 1	Страница 6 из 9

6.4 Все поступившие в ТОО обращения заявителей регистрируются в книге регистрации входящей информации и передаются директору ТОО для ознакомления.

В зависимости от содержания обращения директор направляет обращение для рассмотрения в ОПС или ИЛ. Поступившие обращения регистрируются в журнале регистрации жалоб, апелляций и спорных вопросов подразделения, (приложение А) и направляются в комиссию для рассмотрения.

Анонимные обращения рассмотрению не подлежат.

6.5 При рассмотрении обращений комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну. При необходимости комиссия проводит обсуждение вопроса с любой из сторон. Все материалы работы комиссии рассматриваются на расширенном заседании Управляющего Совета, где присутствуют представители всех заинтересованных сторон, и на котором принимается решение по жалобе, апелляции или спорному вопросу. Решение принимается голосованием и оформляется протоколом, один экземпляр которого получает заявитель.

6.6 Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить на заседание комиссии специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе.

6.7 Обращения заявителей рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не позднее 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.

6.8 Ответы на обращения 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. Если на принятое решение со стороны Заявителя не поступает возражений – решение считается принятым. Если согласие не было достигнуто, то далее жалоба, спорный вопрос рассматривается в установленном действующим законодательством Республики Казахстан порядке.

При необходимости ОПС и ИЛ вносят поправки в процесс оценки соответствия, о чем в письменном виде сообщается Заявителю.

6.9 По результатам рассмотрения жалобы, апелляции или спорного вопроса, при необходимости, проводятся корректирующие и (или) предупреждающие действия.

6.10 В случае несогласия заявителя с решением апелляционной комиссии ОПС, он имеет право обратиться в комиссию по апелляциям органа по аккредитации. Решение принятое органом по аккредитации, может быть обжаловано в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

6.11 Ответственность за рассмотрение апелляций и принятие соответствующих корректирующих и предупреждающих воздействий несет руководитель ОПС.

6.12 Все документы и записи по рассмотрению жалобы, апелляции или спорного вопроса хранятся в архиве ТОО в течение трех лет.

Система менеджмента ОПС		
Орган по подтверждению соответствия ТОО «Казлифтконсалтинг»	Дата введения 15.04.2016 г.	Изменение: 00
Положение о комиссии по жалобам и апелляциям ПЛ ОПС 01-05	Ревизия 1	Страница 7 из 9

Приложение А

Форма журнала регистрации жалоб, апелляций и спорных вопросов

№ п/п	Дата регистрации	Номер и дата подачи заявки	Заявитель (наименование, реквизиты)	Суть обращения	Решение по обращению	Подпись ответственного лица
1	2	3	4	5	6	7