 РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА	Система менеджмента	РИ-08 Версия 1 Страница 1 из 11
	Апелляции, претензии и жалобы	

КОНТРОЛЬНЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР



Утверждаю
Генеральный директор
ГОО «Республиканский центр
сертификации систем
менеджмента»




Иванков Д.В.

» 03 апреля 2018 г.

Система менеджмента.
Апелляции, претензии и жалобы
РИ-08

Разработано	Губарева С.Н.		03.04.18
	ФИО	Подпись	Дата
Согласовано	Иванков Д.В.		03.04.18
	ФИО	Подпись	Дата
Срок проверки	1 раз в год		

г. Астана
2018 г.

 РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА	Система менеджмента	РИ-08 Версия 1 Страница 2 из 11
	Апелляции, претензии и жалобы	

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая рабочая инструкция устанавливает порядок регистрации, рассмотрения обращений (далее – обращений), поступающих от заявителей в орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Республиканский центр сертификации систем менеджмента» (далее - ОПС СМ).

1.2 Настоящая рабочая инструкция обязательна для всего персонала ОПС СМ.

1.3 Настоящая рабочая инструкция не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов органа по аккредитации при проведении проверок, а также потребителям-партнерам (по их требованию) только с разрешения Генерального директора ТОО «Республиканский центр сертификации систем менеджмента» и руководителя ОПС СМ.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 При разработке настоящей инструкции использовались следующие нормативные документы:

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

СТ РК ISO/IEC 17021-1:2015 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»;

СТ РК 3.10-2007 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции, принципы и требования. Порядок рассмотрения;

РК-01 Система менеджмента. Руководство по системе менеджмента;

П-03 Система менеджмента. Положение об Апелляционном комитете;

РИ-05 Система менеджмента. Управление конфиденциальной информацией;

РИ-11 Система менеджмента. Компетентность экспертов-аудиторов и технических экспертов.

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей рабочей инструкции использовались следующие определения:

Апелляция - обжалование принятых постановлений, решений лицами, которым оно наносит ущерб или которые воспринимают их как несправедливые, противозаконные. Апелляция подается в инстанцию, вышестоящую по отношению к той, которая приняла решение;


Претензия - требование, предъявляемое одной из сторон другой и вытекающее из их правоотношений;

Жалоба - выражение неудовлетворенности действиями организации и выпускаемой ею продукцией/услугами, требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов, об устранении неправомерных действий или бездействия должностных лиц, а также отмене незаконных решений субъектов;

Анонимная жалоба/претензия - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

Повторная жалоба/претензия/апелляция - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз

Прием жалоб/претензий/апелляций - действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц;

 <p>РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА</p>	Система менеджмента	РИ-08 Версия 1
	Апелляции, претензии и жалобы	Страница 3 из 11

Рассмотрение жалобы/претензии/апелляции - принятие субъектом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

Регистрация жалобы/претензии/апелляции - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему документу;

Удовлетворенность заявителя - восприятие заявителем степени выполнения их требований к услугам.

3.2 В настоящей рабочей инструкции применяются сокращения, соответствующие РК-01.

4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1 Руководитель ОПС СМ несет ответственность за:
утверждение приказа о создании Апелляционного Комитета (далее – Комитета);
утверждение приказа о создании Комиссии по рассмотрению поступившей жалобы и/или претензии (далее – Комиссии).

4.2 Генеральный директор несет ответственность за:
выдачу документов по рассмотрению обращений и приложений к ним.

4.3 Председатель Комитета/Комиссии несет ответственность за:
изучение материалов;
принятие решения о приглашении на заседание Комитета/Комиссии заинтересованных сторон;
назначение даты проведения заседания Комитета/Комиссии;
рассмотрение поступивших обращений в отношении к сертифицированным заказчикам ОПС СМ;

контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений;
принятие решения о прекращении рассмотрения обращений.


4.3 Комитет/Комиссия несет ответственность за:
ознакомления с материалами обращений;
рассмотрение обращений;
принятие решения по результатам рассмотрения материалов.

4.4 Секретарь Комитета/Комиссии несет ответственность за:
регистрацию обращений в журнале регистрации апелляции, жалоб и/или претензии;
передачу материалов по апелляции председателю Комитета,
передачу материалов по жалобе и/или претензии председателю Комиссии;
своевременное информирование членов Комитета/Комиссии и заинтересованных сторон о проведении заседания Комитета/Комиссии;
извещение заявителя о результатах решения Комитета/Комиссии;
соблюдение требований настоящей инструкции.

5 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1 Информация о порядке подачи апелляции, жалобы и/или претензии

5.1.1 Информация о том, как и где можно подать обращение своевременно доводится до потребителей, персонала и других заинтересованных сторон следующими способами:
брошюры, плакаты, стенды, рекламные проспекты;

 РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА	Система менеджмента	РИ-08 Версия 1
	Апелляции, претензии и жалобы	Страница 4 из 11

электронные файлы (сайт или электронная почта);
перед началом и по результатам проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента;

в устной форме.

5.1.2 Информация должна содержать:

полные координаты ОПС СМ (телефон, факсы, адрес, Ф.И.О.);

где и как можно подготовить обращение;

что должен представить податель обращения;

краткое описание процесса обращения с апелляциями, жалобами и/или претензиями;

варианты действий подателя обращения, включая внешние средства;

каким образом податель может получить ответ о статусе рассмотрения обращения.

5.2 Процесс подачи обращения

5.2.1 При возникновении спорных вопросов между заявителями и ОПС СМ, неправомерных и предвзятых действиях экспертов-аудиторов и т.д., заявитель может опротестовать решение, принятое ОПС СМ, подать обращение в письменном виде (в произвольной форме) не позднее одного месяца, после получения извещения или заключения о принятом решении, изложив подробно причины несогласия с принятым решением.

При этом заявитель представляет необходимые документы, касающиеся спорного вопроса.

5.2.2 Поданная заявителем апелляция, жалоба и/или претензия не приостанавливает решения, принятого ОПС СМ до окончания рассмотрения вопроса Комитетом/Комиссией.

5.3 Процесс регистрации апелляций и претензий, жалоб

5.3.1 Каждая поданная апелляция, жалоба и/или претензия передается в Комитет/Комиссию и регистрируется секретарем Комитета/Комиссии в журнале регистрации апелляции, жалоб и/или претензии (приложение 1).

5.3.2 Там, где это возможно секретарь подтверждает получение обращения предоставляет предъявителю информацию по ходу и результатам рассмотрения.

5.3.3 Отказывать в приеме апелляций, жалоб и/или претензий запрещается. Исключением являются обращения заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи. Такие жалобы рассмотрению не подлежат.


5.3.4 Регистрационный номер является одновременно входящим и исходящим, и все ответы по обращениям регистрируются в ОПС СМ под этим же номером.

5.3.5 Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени регистрации истек установленный срок их рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

5.3.6 Обращения одного и того же автора по разным вопросам считаются первичными.

5.3.7 При поступлении нескольких обращений по одному и тому же вопросу в интересах одного и того же лица первый документ регистрируется как основной.

5.3.8 На повторных обращениях проставляется регистрационный номер первичного обращения с указанием цифр «2», «3» и так далее (например, А-180,1; А-180,2) и в журнале регистрации апелляций, жалоб и/или претензии ставится отметка «Повторно». К повторным письмам приобщаются материалы рассмотрения предыдущих обращений.

 <p>РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА</p>	Система менеджмента	РИ-08 Версия 1
	Апелляции, претензии и жалобы	Страница 5 из 11

5.3.9 Повторные обращения, по которым в ОПС СМ имеются исчерпывающие ответы, дополнительному рассмотрению не подлежат, о чем в пятидневный срок со дня регистрации сообщается заявителю.

5.4 Рассмотрение апелляции, претензии, жалоб

5.4.1 Рассмотрение апелляций осуществляет Апелляционный Комитет, назначенный приказом и действующий согласно положению П-03.

Рассмотрение жалоб и/или претензии осуществляет Комиссия, создаваемая приказом Руководителя ОПС СМ для рассмотрения поступившей жалобы и/или претензии.

5.4.2 Порядок приема и рассмотрения обращений проводится согласно СТ РК 3.10-2007 и настоящей инструкции.

5.4.3 Решение по результатам рассмотрения обращений принимается лицом, не имеющим отношение к предмету обращения.

5.4.4 Срок рассмотрения обращений – не более 30 календарных дней, а обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки – не более 15 календарных дней которые исчисляются со дня регистрации в ОПС СМ, о чем сообщается заявителю в течение 3 календарных дней.

5.4.5 Если в обращениях, поступивших из государственных органов, вышестоящих организаций установлены другие сроки, то обращение исполняется к указанному в них сроку.

5.4.6 Секретарь передает материалы по обращению председателю Комитета/Комиссии не позднее 3 дней со дня регистрации.

5.4.7 Председатель Комитета/Комиссии:

изучает материалы;

принимает решение о приглашении на заседание Комитета/Комиссии заинтересованных сторон. При необходимости для рассмотрения обращения привлекаются специалисты сторонних организаций, компетентные в рассматриваемом вопросе;

назначает дату проведения заседания.

5.4.8 Секретарь Комитета/Комиссии сообщает о проведении заседания членам и заинтересованным сторонам не позднее 3 дней до даты проведения.

5.4.9 В назначенный день члены Комитета/Комиссии:

знакомятся с материалами;

опрашивают заинтересованные стороны (при необходимости);

рассматривают материалы;

принимают решение по результатам рассмотрения материалов.

5.5 Рассмотрение обращений, имеющих отношения к сертифицированным заказчикам


5.5.1 В случае поступления жалоб, имеющих отношение к сертифицированным заказчикам ОПС СМ, председатель Комиссии:

передает в течение 5 рабочих дней на рассмотрение сертифицированному заказчику любую относящуюся к нему жалобу;

выдает рекомендацию руководителю ОПС СМ на организацию и проведение внепланового аудита сертифицированной системы менеджмента и оценки результативности согласно п. 9.8.3 СТ РК ISO/IEC 17021-1:2015;

руководитель ОПС СМ принимает решение о необходимости проведения внеплановой проверки.

по результатам внеплановой проверки системы менеджмента организует проведение заседания Комиссии.

 <p>РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА</p>	Система менеджмента	РИ-08 Версия 1
	Апелляции, претензии и жалобы	Страница 6 из 11

5.5.2 Комиссия по факту жалобы, имеющей отношение к сертифицированным заявителям ОПС СМ:

запрашивает из архива материалы по предыдущим аудитам сертифицированного заказчика;

изучает отчеты внеплановой проверки системы менеджмента сертифицированного заказчика;

принимает решение об отказе в удовлетворении жалобы с обоснованием принятия такого решения в случае не подтверждения жалобы;

принимает решение о приостановлении/аннулировании сертификата соответствия в случае подтверждения жалобы;

принимает решение о направлении в комитет по аттестации уполномоченного государственного органа письма о приостановлении/аннулировании аттестата эксперта-аудитора при подтверждении факта жалобы.

5.6 Принятие решения по апелляции, претензии, жалобе

5.6.1 Решение по рассмотренным обращениям принимается коллегиально на заседании Комитета/Комиссии.

5.6.2 Решение по обращению принимается открытым голосованием. Заседание Комитета/Комиссии протоколируется и подписывается членами Комитета/Комиссии.

5.6.3 Члены Комитета/Комиссии соблюдают конфиденциальность сведений, представляющую коммерческую тайну, как в отношении предьявителя, так и в отношении ее содержания и принятых мер согласно РИ-05.

5.6.4 По результатам рассмотрения обращений принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения и разработке корректирующих и предупреждающих действий;
- 2) об отказе в удовлетворении обращений с обоснованием принятия такого решения;
- 3) о даче разъяснения по существу обращений;
- 4) о прекращении рассмотрения обращений.

5.6.5 Рассмотрение, изучение и принятие решения по обращениям не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям по отношению к предьявителю.

5.6.6 Заявителю направляется официальное уведомление ответ об окончании рассмотрения обращения.


5.6.7 Ответы должны быть:

- 1) подготовлены на государственном языке или языке обращения;
- 2) обоснованными и мотивированными по содержанию;
- 3) должны содержать ссылки на законодательство Республики Казахстан;
- 4) должны содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, разъяснять его права на обжалование принятого решения.

5.6.8 Рассмотрение обращений прекращается, если в повторных апелляциях, претензиях и жалобах не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего расследования имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы.

5.6.9 Решение о прекращении рассмотрения обращений вправе принимать председатель Комитета/Комиссии.

5.6.10 Ответственным за своевременное предоставление ответа по обращениям, контролем выполнения принятых решений является председатель Комитета/Комиссии.

 РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА	Система менеджмента	РИ-08 Версия 1
	Апелляции, претензии и жалобы	Страница 7 из 11

5.6.11 Секретарь Комитета/Комиссии направляет заявителю решение в письменном виде в течение 5 дней после проведения заседания, но не позднее месяца со дня регистрации, а также по результатам проведенных корректирующих и предупреждающих действий направляет дополнительные письма.

5.6.12 В случае несогласия заявителя с принятым решением, он имеет право обратиться в комиссию по апелляции ТОО «Национальный центр аккредитации» и/или Апелляционную комиссию Комитета технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан, чье решение в свою очередь может быть обжаловано в суде в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

5.7 Ведение и хранение записей по апелляции, претензии, жалобе

5.7.1 По истечении календарного года обращения, все материалы проверок по обращениям формируются в дела и хранятся в ОПС СМ в течение 1 (одного) года, после чего сдаются в архив.

5.7.2 Обращения и приложения к ним выдаются только с разрешения Генерального директора.

5.7.3 Информация по апелляциям, претензиям и жалобам передается ПРК для проведения анализа системы менеджмента согласно *СТ РК ISO/IEC 17021-1:2015*.

6 ФОРМЫ ЗАПИСЕЙ

Настоящая рабочая инструкция устанавливает следующие формы записей:

- 1) Приложение 1 Журнал регистрации апелляций, жалоб и/или претензии.



5.3.9 Повторные обращения, по которым в ОПС СМ имеются исчерпывающие ответы, дополнительному рассмотрению не подлежат, о чем в пятидневный срок со дня регистрации сообщается заявителю.

5.4 Рассмотрение апелляции, претензии, жалоб

5.4.1 Рассмотрение апелляций осуществляет Апелляционный Комитет, назначенный приказом и действующий согласно положению П-03.

Рассмотрение жалоб и/или претензии осуществляет Комиссия, создаваемая приказом Руководителя ОПС СМ для рассмотрения поступившей жалобы и/или претензии.

5.4.2 Порядок приема и рассмотрения обращений проводится согласно СТ РК 3.10-2007 и настоящей инструкции.

5.4.3 Решение по результатам рассмотрения обращений принимается лицом, не имеющим отношение к предмету обращения.

5.4.4 Срок рассмотрения обращений – не более 30 календарных дней, а обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки – не более 15 календарных дней которые исчисляются со дня регистрации в ОПС СМ, о чем сообщается заявителю в течение 3 календарных дней.

5.4.5 Если в обращениях, поступивших из государственных органов, вышестоящих организаций установлены другие сроки, то обращение исполняется к указанному в них сроку.

5.4.6 Секретарь передает материалы по обращению председателю Комитета/Комиссии не позднее 3 дней со дня регистрации.

5.4.7 Председатель Комитета/Комиссии:

изучает материалы;

принимает решение о приглашении на заседание Комитета/Комиссии заинтересованных сторон. При необходимости для рассмотрения обращения привлекаются специалисты сторонних организаций, компетентные в рассматриваемом вопросе;

назначает дату проведения заседания.

5.4.8 Секретарь Комитета/Комиссии сообщает о проведении заседания членам и заинтересованным сторонам не позднее 3 дней до даты проведения.

5.4.9 В назначенный день члены Комитета/Комиссии:

знакомятся с материалами;

опрашивают заинтересованные стороны (при необходимости);

рассматривают материалы;

принимают решение по результатам рассмотрения материалов.

5.5 Рассмотрение обращений, имеющих отношения к сертифицированным заказчикам

5.5.1 В случае поступления жалоб, имеющих отношение к сертифицированным заказчикам ОПС СМ, председатель Комиссии:

передает в течение 5 рабочих дней на рассмотрение сертифицированному заказчику любую относящуюся к нему жалобу;

дает поручение руководителю ОПС СМ на организацию и проведение внепланового аудита сертифицированной системы менеджмента и оценки результативности согласно п. 9.8.2 СТ РК ISO/IEC 17021-1:2015;

по результатам внеплановой проверки системы менеджмента организует проведение заседания Комиссии.