

ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«НОВЫЙ РЕГИСТР КАЗАХСТАН»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ТОО «Новый регистр Казахстан»



Ю.В. Рязанов

2017 г.

М.П.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ

СТО НРК 0.15-2017

г. Павлодар

ТОО «Новый регистр Казахстан»	ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ	СТО НРК 0.15-2017 Версия 2
--	--	---

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАН Товариществом с ограниченной ответственностью «Новый регистр Казахстан»

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом директора ТОО «Новый регистр Казахстан» № 20 от « 25 » августа 2017 г.

3 ВВЕДЕН взамен СТО НРК 0.15-2017

4 В настоящем стандарте реализованы с требования ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 и СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ТОО «Новый регистр Казахстан»

Разработан: Южакова В.А. <i>[подпись]</i> Дата: 25.08.2017	Проверен: Алявина М.Е. <i>[подпись]</i> Дата: 25.08.2017г.	Согласован: Коновалова Т.В. <i>[подпись]</i> Дата: 25.08.2017г.	Переиздание: 25.08.2017 Изм.№1	Пересмотр: 25.08.2022 г. дата
--	--	---	--------------------------------------	-------------------------------------

СОДЕРЖАНИЕ

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
4 ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ	5
Приложение А Форма протокола рассмотрения жалоб..	9
Приложение Б Форма решения по жалобе	10
Лист регистрации изменений	11
Лист периодических проверок	12
Лист ознакомления	13

ТОО «Новый регистр Казахстан»	ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ	СТО НРК 0.15-2017 Версия 2
--	--	---------------------------------------

С Т А Н Д А Р Т О Р Г А Н И З А Ц И И

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура устанавливает порядок работы с жалобами (претензиями) поступающими в орган по подтверждению соответствия продукции и орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Новый регистр Казахстан» (далее - ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан»), а также взаимодействия представителей ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан» с заинтересованными сторонами по этим вопросам.

К заинтересованным сторонам могут относиться лица, которые:

- являются сертифицированными клиентами, или являются претендентами на сертификацию;
- являются потребителями сертифицированных клиентов или претендентов на сертификацию;
- находятся под воздействием или в зависимости от сертифицированных клиентов или претендентов на сертификацию и т.д.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;

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

ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;

СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;

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

СТ РК ISO 10002-2015 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по работе с претензиями в организациях»;

СТ РК 3.10-2007 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения»;

СТО НРК 0.06-2017 «Положение о комиссии по апелляциям».

ТОО «Новый регистр Казахстан»	ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ	СТО НРК 0.15-2017 Версия 2
--	--	---

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применяются термины и определения в соответствии с СТ РК 3.10-2007, СТ РК 9000-2007, СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 Жалоба – в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

3.2 Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта.

3.3 Заинтересованная сторона – лицо или группа лиц, заинтересованных в успешном прохождении процедуры подтверждения соответствия организацией.

4 ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (*ПРЕТЕНЗИЙ*)

4.1 При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами подтверждения соответствия, испытаний или инспекционного контроля и др., заявитель имеет право направить в ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан» жалобу (претензию).

4.2 Заявитель подает жалобу(претензию) непосредственно на имя директора ТОО «Новый регистр Казахстан», в которой:

- излагается предмет жалобы, претензии, апелляции;
- определяются потенциальные стороны, участники конфликта;
- описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой, претензией, апелляцией в орган по подтверждению соответствия;
- предлагается решение (в случае необходимости).

4.3 Жалоба или претензия должна быть подана в течение 30 дней с времени совершения события, являющегося причиной.

4.4 Жалоба (претензия) подается в письменной форме и должна содержать подпись. Жалоба (претензия) может направляться по почте, электронной почте, факсу или вручается лично.

4.5 ТОО «Новый регистр Казахстан» регистрирует поступающие жалобы (*претензии*). Форма журнала регистрации жалоб и апелляций приведена в СТО НРК 0.06-2017 Приложение Д.

ТОО «Новый регистр Казахстан»	ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ	СТО НРК 0.15-2017 Версия 2
--	--	---------------------------------------

Директор назначает лицо, ответственное за анализ, подготовку рассмотрения жалобы (претензии). Данный сотрудник не должен иметь отношения к предмету данной жалобы (претензии).

Поступившая жалоба (претензия) должна быть проанализирована ответственным лицом.

При этом определяется:

- относится ли жалоба или претензия к деятельности этого или иного подразделения;

- имеет ли подразделение необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения результативных действий по жалобе или претензии.

4.6 ТОО «Новый регистр Казахстан» имеет право отклонить жалобу (претензию), которая не отвечает вышеуказанным в п. 4.2 требованиям по существу или не касается действий по подтверждению соответствия, за которые несет ответственность ТОО «Новый регистр Казахстан». Отказ должен быть оформлен в письменном виде. Отказ должен содержать объяснение причины отказа, указание на возможность их устранения и информацию о том, как можно исправить допущенные недостатки. Уведомление в отказе рассмотреть жалобу (претензию) подготавливается руководителем подразделения ТОО «Новый регистр Казахстан» и направляется заявителю по адресам, указанным в заявлении. Указанное уведомление должно быть отправлено не позднее 3-х дней с момента принятия соответствующего решения.

4.7. Решение об отказе принять жалобу как несоответствующую требованиям к её подаче, может быть обжаловано путем направления апелляции.

Результаты предпринятых действий по жалобам (претензиям) доводятся до сведения Координационного Совета.

4.8 На рассмотрение заявления с жалобой (претензией) отводится 30 дней. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего требованиям, изложенным в п. 4.2.

4.9 После регистрации жалобу (претензию) направляют на рассмотрение руководителю подразделения чей деятельности касается жалоба (претензия) ТОО «Новый регистр Казахстан».

4.10 Руководство официально уведомляет заявителя о получении официальной жалобы (претензии), а также о дате рассмотрения жалобы (претензии) не менее чем за 3 дня до даты рассмотрения жалобы.

4.11 Все заинтересованные лица, участвующие в рассмотрении жалобы должны быть ознакомлены с требованием о необходимости соблюдения конфиденциальности. Вся информация, полученная в ходе рассмотрения жалобы (претензии) является конфиденциальной.

4.12 Если в ходе рассмотрения жалобы (претензии) устанавливается необходимость получения дополнительных материалов или проведения

<p style="text-align: center;">ТОО «Новый регистр Казахстан»</p>	<p style="text-align: center;">ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ</p>	<p style="text-align: center;">СТО НРК 0.15-2017 Версия 2</p>
---	--	---

дополнительных мероприятий, руководитель ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан» рассматривает жалобу и проводит совещание с ответственными сотрудниками повторно.

4.13 При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по жалобе (претензии), ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан» официально информирует об этом заявителя.

4.14 Срок рассмотрения жалобы (претензии) не должен превышать одного месяца с момента ее регистрации.

ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан» несет ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении апелляции.

4.15 Результаты рассмотрения жалобы (претензии), а также предпринятые действия документально оформляются в виде протокола. Форма Протокола рассмотрения жалоб (претензий) приведена в Приложении А настоящего стандарта.

4.16 Окончательное решение по жалобе принимает руководитель ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан» с учетом результатов рассмотрения жалобы (претензии) ответственными за это сотрудниками. Форма Решения по результатам рассмотрения жалобы (претензии) приведена в Приложении Б настоящего стандарта.

4.17 Решение 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 и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

4.18 *Решение, сообщаемое подателю жалобы(претензии) принимается лицом (-ами), не задействованным (-ими) в предмете жалобы(претензии).*

4.19 После рассмотрения жалоб (претензии) ТОО «Новый регистр Казахстан» официально сообщает о принятом решении и возвращает заявителю подлинники представленных документов. В ОПС остаются заверенные руководителем ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан» копии, а также второй экземпляр решения по жалобе.

4.20 В случае неудовлетворенности принятым ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан» решением заявитель вправе обратиться с жалобой в орган по аккредитации в установленном порядке, или в суд в соответствии с действующим законодательством.

4.21 *В отдельных случаях по наиболее важным вопросам с целью реализации решений по жалобам(претензиям) могут издаваться приказы и распоряжения*

<p style="text-align: center;">ТОО «Новый регистр Казахстан»</p>	<p style="text-align: center;">ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ</p>	<p style="text-align: center;">СТО НРК 0.15-2017 Версия 2</p>
---	--	---

руководителя ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан», разрабатываются планы корректирующих или предупреждающих действий.

Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам (претензиям), проверяется в рамках внутренних аудитов системы менеджмента ОПС ТОО «Новый регистр Казахстан».

4.22 Материалы рассмотрения жалобы(претензии), вся переписка, решение, протокола заседаний и т.д подшиваются в соответствии с Номенклатурой Дел.

4.23 Результаты расследования и устранения причин жалоб или претензий доводятся до сведения Координационного Совета и всего персонала подразделения к деятельности которого относится данная жалоба (претензия)

Результаты анализа и обработки жалобы (претензии) в письменном виде доводятся до сведения подателя жалобы (претензии), от которого данная жалоба (претензия) поступила.

4.24 Информация о жалобах (претензиях) рассматривается при проведении анализа системы менеджмента.

ТОО «Новый регистр Казахстан»	ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ	СТО НРК 0.15-2017 Версия 2
--	--	---

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма Протокола рассмотрения жалоб (претензий)

Ф 0.15-01

«Новый регистр Казахстан»
Жауапкершілігі шектеулі
серіктестігі



Товарищество с ограниченной
ответственностью
«Новый регистр Казахстан»

ХАТТАМА

ПРОТОКОЛ

«__» _____ 201_ г.

№ _____

рассмотрения жалобы (претензии)

Павлодар, к.

г.Павлодар

На совещании присутствовало ____ чел.

Руководитель ОПС П ТОО «Новый регистр Казахстан»

_____ (Ф.И.О.)

Директор

_____ (Ф.И.О.)

Ответственные сотрудники:

_____ (Ф.И.О.)

Повестка дня:

- 1.
- 2.

На совещании по рассмотрению жалобы(претензии) на основании

_____ (нормативный документ)

_____ (наименование заявителя)

- обеспечить явку представителя с надлежащим образом оформленными полномочиями на представление интересов в ОПС П ТОО «Новый регистр Казахстан»;

- представить документы, подтверждающие обоснованность доводов жалобы;
- представить иные документы (указать необходимые документы).

Руководитель ОСП П

ТОО «Новый регистр Казахстан»

_____ подпись

_____ инициалы, фамилия

_____ подпись

_____ инициалы, фамилия

Ответственный сотрудник

_____ подпись

_____ инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Форма решения по жалобе (претензии)

Наименование органа
Аттестат аккредитации № _____ от _____

Ф 0.15-02

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОПС П ТОО
«Новый регистр Казахстан»
_____ Ф.И.О.
« _____ » _____ 20__ г.

РЕШЕНИЕ
№ _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Рассмотрев поступившее заявление от

_____ наименование заявителя

по вопросу _____

_____ содержание жалобы (претензии)

от « _____ » _____ 20__ г. регистрационный номер _____

РЕШИЛИ:

Содержание решения:

1. _____
2. _____
3. _____

Подписи членов комиссии:

_____	_____	_____
<small>должность</small>	<small>подпись</small>	<small>Ф.И.О.</small>
_____	_____	_____
<small>должность</small>	<small>подпись</small>	<small>Ф.И.О.</small>
_____	_____	_____
<small>должность</small>	<small>подпись</small>	<small>Ф.И.О.</small>

<p align="center">ТОО «Новый регистр Казахстан»</p>	<p align="center">ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ</p>	<p align="center">СТО НРК 0.15-2017 Версия 2</p>
--	--	---

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Фамилия, инициалы	Должность	Подпись	Дата ознакомления