Автономная некоммерческая организация

«Центр менеджмента качества и сертификации»

ЦМКС

Центр Менеджмента Качества и Сертификации

инструкция

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

И-02-08-25

Челябинск 2025 г.

Введена приказом № 79-д от 27.12.2025.

Оглавление

1. Назначение 2
2. Цели инструкции 2
3. Область распространения 2
4. Определения, сокращения 2
5. Ответственность 3
6. Общие положения 3
7. Процесс управления жалобами 4
7.1. Прием претензии (жалобы) 4
7.2. Осуществление обратной связи с предъявляющим претензию (подателем жалобы) 5
7.3. Изучение претензии (жалобы) 5
7.4. Разработка мер по рассмотрению претензии (жалобы) 5
7.5. Завершение работы по жалобе. 6
Форма жалобы 9
РИЛОЖЕНИЕ Б 10
Форма журнала регистрации жалоб 10
ПРИЛОЖЕНИЕ В 11
Форма обратной связи 11

1. Назначение

Настоящий документ определяет:

- процедуры по планированию, функционированию, поддержанию и улучшению результативного и эффективного процесса работы с жалобами и претензиями;

- принципы и порядок обращения с жалобами, поступившими в ОС ИСМ в связи с претензиями к деятельности ОС ИСМ и в связи с претензиями к продукции (услугам) клиента, сертифицированного ОС ИСМ.

Документ разработан в соответствии с требованиями:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2025 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»;

- ГОСТ Р ИСО 10002-2020 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях»;

- ГОСТ Р 54295-2010 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования».

2. Цели инструкции

Целью документа является установление порядка обращения с жалобами и претензиями, поступившими в ОС ИСМ АНО «ЦМКС».

3. Область распространения

Данная инструкция предназначена для применения:
- Органом по сертификации интегрированных систем менеджмента;
- заявителями и держателями сертификатов, выданных ОС ИСМ АНО «ЦМКС»;
- потребителями продукции, выпускаемой предприятиями - держателями сертификатов, выданных ОС ИСМ АНО «ЦМКС».

4. Определения, сокращения

4.1. В настоящем документе использованы термины и их определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» и ГОСТ Р ИСО 10002-2020 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя.

Руководство по управлению претензиями в организациях».

Предъявляющий претензию - Лицо, организация или их представители, подающие претензию (жалобу)

Претензия (жалоба) – выражение неудовлетворенности действиями ОС ИСМ по оказанию услуг по сертификации или процессом обращения с жалобами, в ситуациях явно или неявно предполагающих ответ или резолюцию.

Потребитель - Лицо или организация, которые могли получить или получают продукцию или услугу, которые предназначены или требуются для клиента.

Удовлетворенность потребителя - Восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

Обратная связь - Мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции, услугах или процессе работы с претензиями.

Заинтересованная сторона - Лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

Организация - Лицо или группа людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения их целей.

4.2. В настоящем документе использованы сокращения:

АНО – автономная некоммерческая организация

ЦМКС – центр менеджмента качества и сертификации

ОС ИСМ – орган по сертификации интегрированных систем менеджмента

СМ – система менеджмента

ИК – инспекционный контроль

НД – нормативная документация

СК – сертифицированный клиент

КД – корректирующие действия

ПД – предупреждающие действия

5. Ответственность

Ответственность за разработку настоящей инструкции несет заместитель директора, согласно должностных обязанностей и трудового договора.

Ответственность за применение требований настоящей инструкции несут:

- директор АНО «ЦМКС»;
- сотрудники АНО «ЦМКС».

6. Общие положения

6.1. При возникновении спорных вопросов и конфликтных ситуаций между участниками сертификации предъявляющий претензию (жалобу) может подать в ОС ИСМ АНО «ЦМКС» жалобу или претензию на его решения и/или действия (бездействия).

6.2. Причины подачи жалоб могут быть следующие:

- решения ОС ИСМ АНО «ЦМКС», принятые при сертификации систем менеджмента;

- нарушение процедур проведения сертификации;

- некорректные действия (поведение) работников ОС ИСМ АНО «ЦМКС»;

- нарушение беспристрастности;

- возникновение разногласий при выполнении договорных обязательств;

- жалобы, связанные с личной заинтересованностью работника ОС ИСМ АНО «ЦМКС», которые привели или могут привести к конфликту интересов

6.3. Жалобы, поступающие в ОС ИСМ, могут быть двух видов:

- жалобы на неудовлетворенность потребителей услуг ОС ИСМ действиями сотрудников ОС ИСМ;

- жалобы на качество продукции и услуг клиентов, сертифицированных ОС ИСМ.

6.4. В целях эффективного обращения ОС ИСМ с жалобами данная инструкция находится в открытом доступе и размещена на сайте ОС ИСМ АНО «ЦМКС» www.cmks.ru (вариант с исключением информации только для внутреннего пользования).

6.5. При рассмотрении жалобы ОС ИСМ обеспечивается своевременность ее рассмотрения, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность по отношению к подателю жалобы и поводу жалобы.

6.6. Ответственность за обращение с жалобами возложена на руководителя ОС ИСМ.

6.7. В рассмотрении жалобы не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы.

6.8. Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по жалобам не должны носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю жалобы.

7. Процесс управления жалобами

Процесс включает следующие этапы (рис.1)

7.1. Прием претензии (жалобы)

7.1.1. Претензия (жалоба) подаётся в Орган по сертификации в письменном виде по приведённой в приложении А форме.

7.1.2. При получении претензии (жалобы) орган по сертификации должен убедиться, относится ли она к деятельности ОС ИСМ, за которую орган несет ответственность, если да, то она визируется руководителем органа по сертификации и регистрируется вместе с прилагаемой информацией в журнале (форма приведена в приложении Б настоящей инструкции).

7.1.3. Каждой поступившей жалобе присваивается регистрационный номер, состоящий из букв (О – объект жалобы ОС ИСМ; СК – сертифицированный клиент; порядкового номера по журналу регистрации и месяца поступления жалобы). Например, СК-02-03 (жалоба поступила на сертифицированного клиента в марте месяце, порядковый номер по журналу – 2).

7.1.4. О получении каждой претензии (жалобы) податель ее незамедлительно ставится в известность (почта, телефон, электронная почта).

7.1.5. После получения претензии (жалобы) проводится ее первоначальная оценка, основываясь на таких критериях, как важность, влияние на безопасность, сложность, воздействие и необходимость незамедлительных действий. ОС ИСМ должен оценить все собранные данные для подтверждения достоверности претензии

7.2. Осуществление обратной связи с предъявляющим претензию (подателем жалобы)

7.2.1. Руководитель ОС ИСМ заполняет форму обратной связи по жалобе (приложение В) и в обязательном порядке в течение трех дней информирует подателя жалобы о сроках ее рассмотрения или мотивированном отказе в ее принятии к рассмотрению.

7.3. Изучение претензии (жалобы)

7.3.1. После поступления жалобы проводится ее изучение. При изучении жалобы орган по сертификации должен нести ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для проверки жалобы. Для этого жалоба передается руководителю ОС ИСМ.

7.3.2. Руководитель ОС ИСМ должен рассмотреть претензию (жалобу) с лицами-участниками, причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 10 рабочих дней с момента её регистрации.

7.3.3. Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется ее подателем, в зависимости от существа спорной ситуации.

7.3.4. ОС ИСМ АНО «ЦМКС» может потребовать от подателя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам

7.3.5. Руководитель ОС ИСМ определяет, относится ли жалоба к деятельности по сертификации, за которую несет ответственность ОС ИСМ, и если да, то в зависимости от вида жалобы назначает ответственного за разработку мер по устранению жалобы.

7.3.6. Если жалоба относится к сертифицированному клиенту, то ОС ИСМ в установленный срок (в течение 5 дней) передает ее копию (заверенную печатью ОС ИСМ или АНО «ЦМКС») клиенту и запрос на предоставление информации по заявленной спорной проблеме. При этом необходимо проанализировать, имеет ли жалоба отношение к сертифицированной деятельности. Если да, то при ИК необходимо обратить внимание на результативность сертифицированной СМ клиента.

7.3.7. При изучении претензии рассматривается каждый разумный довод, сопутствующая информация исследуется во всех возможных обстоятельствах. Глубина исследования должна быть соизмерима со степенью серьезности, частотой повторения и важностью претензии

7.4. Разработка мер по рассмотрению претензии (жалобы)

7.4.1. Ответственный за жалобу разрабатывает меры по устранению причины жалобы:

- организует и контролирует организацию мер;

- информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы.

7.4.2. Сертифицированный клиент должен представить в ОС ИСМ информацию о принятых мерах, а также действия по предотвращению поступления повторных аналогичных жалоб.

7.4.3. После всестороннего изучения и исследования претензии оформляется ответ на претензию, например, корректирующие действия по проблеме и предотвращение ее возникновения в будущем. Решение по претензии принимается лицом, не участвующим деятельности, к которой предъявлена претензия. Если решение по претензии не может быть принято незамедлительно, работа с ней должна быть направлена на эффективное и оперативное рассмотрение.

7.4.4. Решение или любое действие, предпринятое в отношении претензии, касающееся подателя претензии или вовлеченного персонала, незамедлительно доводится

до их сведения после принятия решения или выполнения действия.

7.5. Завершение работы по жалобе.

7.5.1. После того как от подателя жалобы получено одобрение реализованных мер по устранению жалобы, ответственный, проанализировав причины возникновения жалобы и меры по ее устранению, принимает решение о разработке корректирующих действий (КД) и предупреждающих действий (ПД) по предотвращению поступления повторных жалоб.

7.5.2. В случае одобрения предполагаемого решения или действия подателем претензии, они предпринимаются с оформлением соответствующих записей, если же податель претензии не согласен с решением органа по сертификации, претензия остается открытой, а податель претензии информируется об альтернативных формах действий, например подаче апелляции.

7.5.3. Орган по сертификации продолжает мониторинг прогресса при рассмотрении претензии до тех пор, пока не будут исчерпаны все возможные внутренние и внешние источники ее решения до полного удовлетворения подателя претензии.

7.5.4. Руководитель ОС проводит систематический анализ полученных претензий, их причин с целью разработки корректирующих и предупреждающих действий, с целью определения необходимости изменения процесса, оценки необходимости изменения политики и целей в области обращения с претензиями.

7.5.5. Решение по жалобе направляется на адрес заявителя в письменном виде, в течении 3 рабочих дней с момента его оформления, но не позднее 10 рабочих дней с момента регистрации жалобы в ОС, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

7.5.6. Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы в ОС», с последующей сдачей в архив.

7.5.7. 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

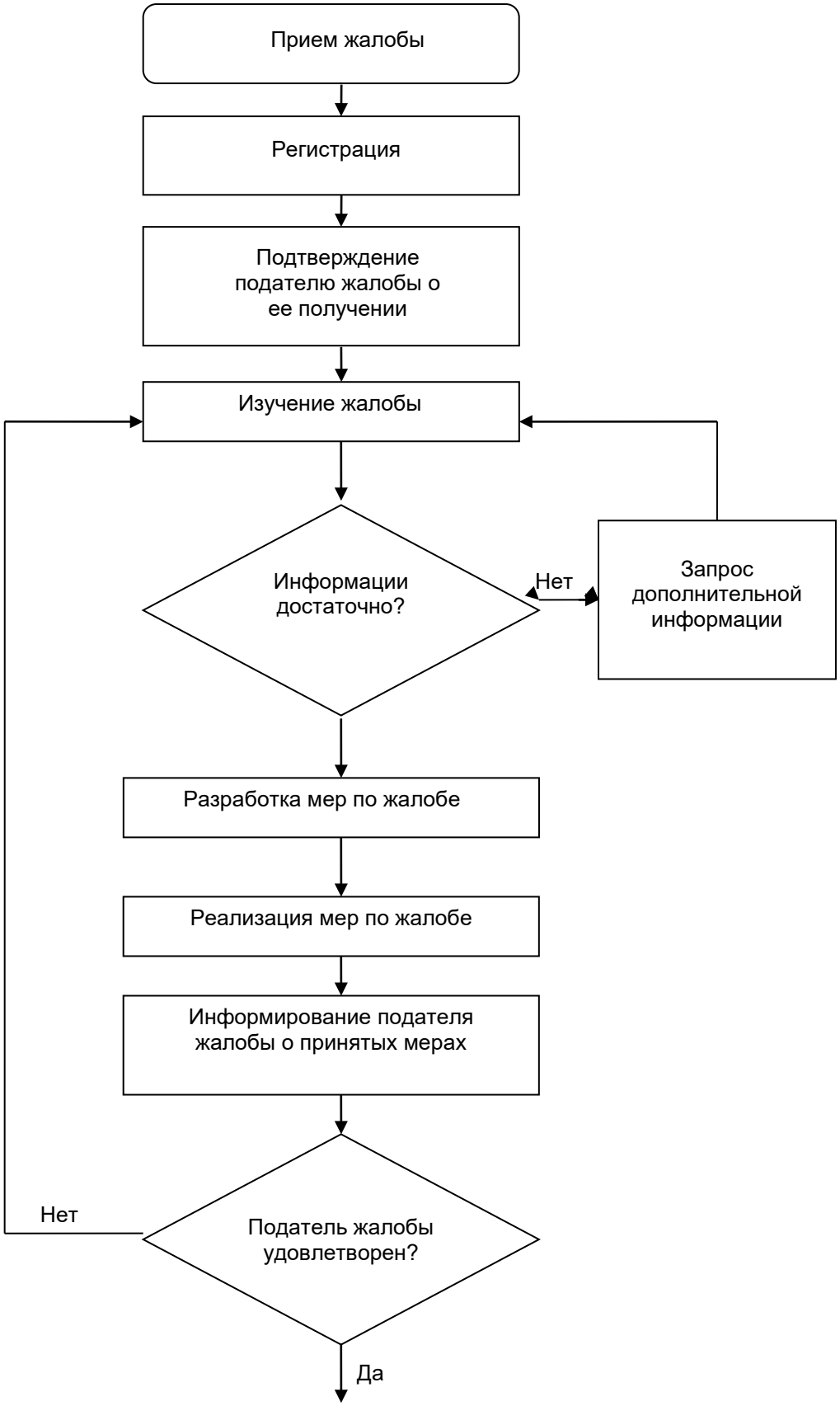
7.5.8. По завершению рассмотрения жалобы ответственный составляет отчет и передает руководителю ОС ИСМ всю информацию по жалобе:

- жалобу потребителя;
- отчет по жалобе (в свободной форме);
- подтверждение удовлетворенности подателя жалобы предпринятыми мерами (электронное, заказное, факсимильное письмо) и прочая переписка с потребителем, касающаяся конкретной жалобы.

7.5.9. Руководитель ОС ИСМ регистрирует в журнале регистрации жалоб ход рассмотрения жалобы.

7.5.10. Орган по сертификации, совместно предъявителем жалобы, должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

7.5.11. Руководитель ОС ИСМ проводит проверку выполнения КД и ПД по предотвращению поступления повторных жалоб. По результатам проверки он делает отметку о выполнении (невыполнении) вышеуказанных действий в Журнале регистрации претензий (жалоб) (форма приведена в приложении Б).


Прием жалобы
Регистрация
Подтверждение подателю жалобы о ее получении
Изучение жалобы
Информации достаточно?
Нет
Запрос дополнительной информации
Разработка мер по жалобе
Реализация мер по жалобе
Информирование подателя жалобы о принятых мерах
Податель жалобы удовлетворен?
Нет
Да

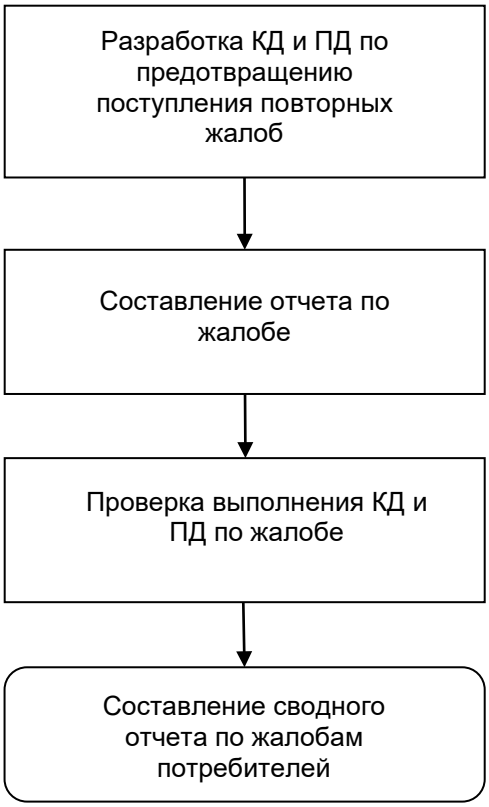


Рис.1 Порядок обращения с жалобами потребителей

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Форма жалобы
(рекомендуемая)

Бланк организации
- заявителя

ОС ИСМ АНО «ЦМКС»
наименование органа по сертификации
454091, г. Челябинск, пр. Ленина, 52-А, оф.35
юридический адрес

Исх. N _____
от _____
Вх. N _____
от _____

ЖАЛОБА

_____
наименование организации

Юридический адрес _____
Почтовый адрес _____
Телефон: _____ Факс: _____ E-Mail: _____

в лице: _____
должность, фамилия, имя, отчество представителя организации

Объект жалобы:
- ОС ИСМ ☐
- Сертифицированный клиент (наименование организации) ☐

Существо проблемы
(указать дату возникновения проблемы и описать ее суть)

Необходимость принятия мер
да ☐ нет ☐

(указать при необходимости)

дата _____ подпись _____

Приложения
Перечень прилагаемых документов
1.
2.
3.
……

РИЛОЖЕНИЕ Б
Форма журнала регистрации жалоб

Журнал регистрации жалоб

№ п/п	Дата поступления жалобы	Реквизиты подателя жалобы	Категория жалобы в соответствии с приложением В	Предпринятые меры по устранению жалобы			Причины возникновения жалобы	Корректирующие действия (КД), предупреждающие действия (ПД) по предотвращению поступления повторных жалоб				Лицо, зарегистрировавшее жалобу
				Описание мер	Кто реализовал работы по устранению жалобы (Ф.И.О., должность	Срок реализации		Описание КД и ПД	Ответственный за реализацию	Срок реализации	Проверка выполнения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Форма обратной связи

(только для внутреннего пользования)

1.Сведения о приеме жалобы

Дата подачи жалобы_____

Время подачи жалобы_____

Жалобу принял_____

Ф.И.О., подпись, дата

Жалоба направлена по:

☐ тел. ☐ эл. почта ☐ интернет

☐ лично ☐ по почте ☐ другое

Идентификационный код_____

2 Проблема, содержащаяся в жалобе

Объект жалобы_____

Повторная проблема_____

да нет

Категория проблемы:

ОС ИСМ	Сертифицированный клиент
1 ☐ Этика общения	1 ☐ Продукция имеет дефекты
2 ☐ Сроки выполнения работ	2 ☐ Плохое обслуживание
3 ☐ Неверная информация	3 ☐ Несоблюдение гарантийных обязательств
4 ☐ Невыполнение (изменение) условий контракта	4 ☐ Неверная информация
5 ☐ Повышение цены (дополнительные расходы)	5 ☐ Другое
6 ☐ Ущерб интересам	
7 ☐ Некомпетентность аудиторов	
8 ☐ Решение ОС ИСМ	
9 ☐ Другое	

Дополнительная информация_____

_____

_____

3 Оценка жалобы

Оценка области действия и важности фактических и потенциальных воздействий жалобы_____

_____

_____

_____

_____

Необходимость немедленных действий да ☐ нет ☐

Возможность немедленных действий да ☐ нет ☐

Возможность компенсации да ☐ нет ☐

4 Рассмотрение жалобы

4.1 Запрашиваемые меры _____

_____

_____

4.2 Предпринятые действия

Предпринятые действия	Дата	Имя	Примечания
Податель жалобы уведомлен о ее приеме			
Оценка жалобы			
Изучение жалобы			
Рассмотрение жалобы			
Информирование подателя жалобы			
Коррекция			
Верификация коррекции			
Завершение рассмотрения жалобы			