

**Автономная некоммерческая организация  
«Центр менеджмента качества и сертификации»**



УТВЕРЖДАЮ  
Директор

О.В. Агеева

«17» мая 2018 г.



**инструкция**

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

Экземпляр № 1

**Челябинск 2018 г.**

Инструкция введена приказом № 46-д от 22.05.2018.

## Назначение

Настоящий документ определяет 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 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента» и ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

## 1 Цели инструкции

Целью документа является установление порядка обращения с жалобами, поступившими в ОС ИСМ.

## 2 Область распространения

Данная инструкция предназначена для применения:

- Органом по сертификации интегрированных систем менеджмента;
- заявителями и держателями сертификатов.

## 3 Определения, сокращения

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 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

АНО	– автономная некоммерческая организация
ЦМКС	– центр менеджмента качества и сертификации
ОС ИСМ	– орган по сертификации интегрированных систем менеджмента
СМК	– система менеджмента качества
ИК	– инспекционный контроль
НД	– нормативная документация
СК	– сертифицированный клиент
КД	– корректирующие действия
ПД	– предупреждающие действия

## 4 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».

## 5 Требования

### 5.1 Общие положения

5.1.1 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 сертифицированных ОС ИСМ клиентов.

5.1.2 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](http://www.cmks.ru) (вариант с исключением информации только для внутреннего пользования).

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

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

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

## **5.2 Процесс управления жалобами**

Процесс включает следующие этапы (рис.1)

5.2.1 Прием жалобы.

Поступившая жалоба регистрируется в журнале регистрации жалоб (приложение А).

Форма жалобы приведена в приложении Б.

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).

5.2.2 Осуществление обратной связи с подателем жалобы.

Руководитель ОС ИСМ заполняет форму обратной связи по жалобе (приложение В) и в обязательном порядке в течение трех дней информирует подателя жалобы о ее получении, о разработанных мерах и сроках их реализации.

5.2.3 Изучение жалобы. 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.

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.

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. При этом необходимо проанализировать, имеет ли жалоба отношение к сертифицированной деятельности. Если да, то при ИК необходимо обратить внимание на результативность сертифицированной СМ клиента.

5.2.4 Разработка мер по рассмотрению жалобы.

Подателю жалобы сообщается информация о ходе рассмотрения жалобы.

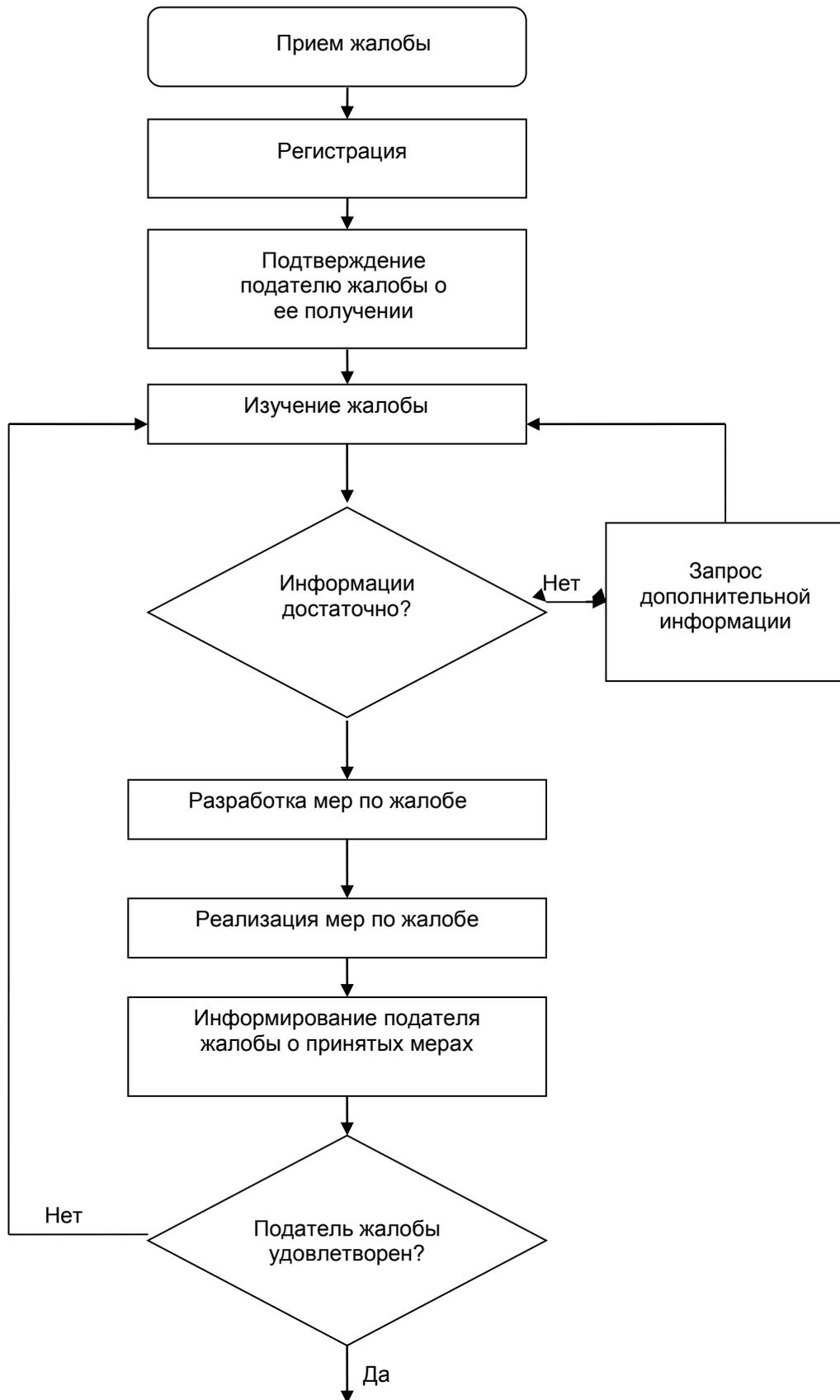
Ответственный за жалобу разрабатывает меры по устранению причины жалобы:

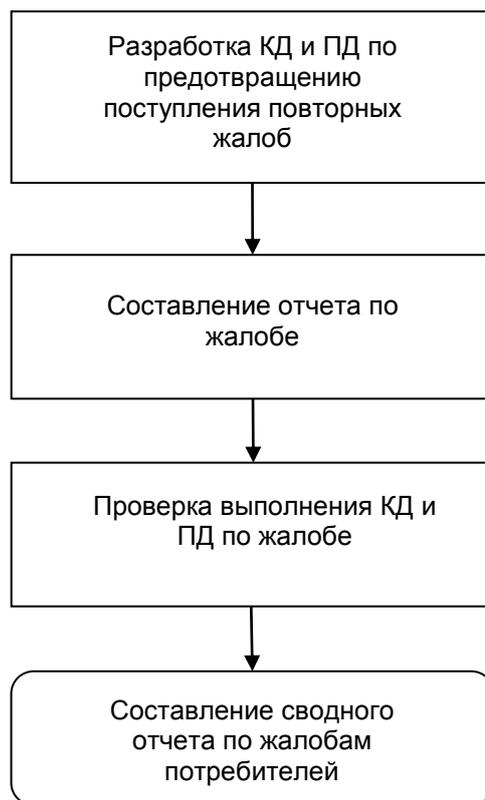
- организует и контролирует организацию мер;
- информирует подателя жалобы о принятых мерах и получает информацию об удовлетворенности подателя жалобы.

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

5.2.5 Завершение работы по жалобе.

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.





**Рис.1 Порядок обращения с жалобами потребителей**

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.

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

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

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 жалоб (приложение А).



**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**  
**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.
- .....

## 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:

- |                                |                                    |                                   |
|--------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> тел.  | <input type="checkbox"/> эл. почта | <input type="checkbox"/> интернет |
| <input type="checkbox"/> лично | <input type="checkbox"/> по почте  | <input type="checkbox"/> другое   |

Идентификационный код \_\_\_\_\_

#### 2 Проблема, содержащаяся в жалобе

Объект жалобы \_\_\_\_\_

Повторная проблема \_\_\_\_\_

да

нет

Категория проблемы:

ОС ИСМ

Сертифицированный клиент

- Этика общения
- Сроки выполнения работ
- Неверная информация
- Невыполнение (изменение) условий контракта
- Повышение цены (дополнительные расходы)
- Ущерб интересам
- Некомпетентность аудиторов
- Решение ОС ИСМ
- Другое

- Продукция имеет дефекты
- Плохое обслуживание
- Несоблюдение гарантийных обязательств
- Неверная информация
- Другое

Дополнительная информация \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 3 Оценка жалобы

Оценка области действия и важности фактических и потенциальных воздействий жалобы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Необходимость немедленных действий	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>
Возможность немедленных действий	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>
Возможность компенсации	да	<input type="checkbox"/>	нет	<input type="checkbox"/>

### 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			