

Федеральное бюджетное учреждение
«Государственный региональный центр стандартизации, метрологии
и испытаний в Самарской области» (ФБУ «Самарский ЦСМ»)
Орган по сертификации систем менеджмента САМАРА

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

Правила рассмотрения и реагирования на жалобы

Экземпляр № _____

В данный экземпляр изменения: вносятся, не вносятся
ненужное зачеркнуть

ПРЕДИСЛОВИЕ

- 1 РАЗРАБОТАН группой руководителей и специалистов ОС СМ САМАРА.
- 2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ распоряжением руководителя ОС СМ САМАРА от «7» июня 2024 г. № 54.
- 3 ВЗАМЕН СТО 25.3-005-2018.

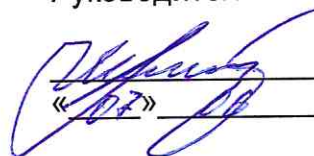
Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ОС СМ САМАРА.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины, определения и сокращения.....	1
4 Общие положения.....	2
5 Полномочия и ответственность.....	2
6 Порядок рассмотрения и реагирования на жалобы.....	3
7 Требования к процедурам внесения изменений.....	3
Приложение А Схема рассмотрения и реагирования на жалобы.....	4
Подписной лист.....	5
Лист регистрации изменений.....	6

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОС СМ САМАРА



М.С. Тетерин
«07» _____ 2024 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества.
Правила рассмотрения
и реагирования на жалобы

Взамен СТО 25.3-005-2018

Дата введения 2024-06-07

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт устанавливает порядок рассмотрения и реагирования на жалобы, относящиеся к деятельности ОС СМ САМАРА, а также к сертифицированному заказчику.

1.2 Стандарт применяется во всех структурных подразделениях ОС СМ САМАРА.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования;

ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях;

РК 01-014-2024 Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента Федерального бюджетного учреждения «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Самарской области»;

СТО 25.3-001-2024 Система менеджмента качества. Управление документацией. Общие положения.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **апелляция**: Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

3.1.2 **жалоба (претензия):** В отличие от апелляции (3.1.1), выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

3.1.3 **предъявляющий жалобу:** Лицо, организация или её представитель, подающее жалобу.

3.1.4 **сертифицированный заказчик:** Организация, имеющая сертифицированную систему менеджмента.

3.2 В стандарте использованы следующие сокращения:

ОС – орган по сертификации;

СТО – стандарт организации;

СМ – система менеджмента.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Основой политики ОС в области рассмотрения и реагирования на жалобы (претензии) (далее – жалобы) является результативное управление ими.

4.2 Информация, полученная в процессе работы с жалобами, используется для совершенствования деятельности ОС и повышения его конкурентоспособности.

4.3 Работа с жалобами базируется на следующих принципах:

- приверженность процессу работы с жалобами;
- конфиденциальность, особенно в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету;
- наличие достаточных ресурсов, а также результативное и эффективное управление ими;
- возможность визуального доступа;
- доступность;
- быстрое реагирование на жалобу;
- объективность и отсутствие дискриминации;
- доступ к процессу по работе с жалобами для предъявляющего жалобу бесплатный;
- ориентация на предъявителя жалобы;
- распределение ответственности персонала ОС по работе с жалобами;
- компетентность.

4.4 Положения настоящего стандарта направлены на выполнение требований ГОСТ Р ИСО 10002, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1.

5 ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1 Руководитель ОС несет ответственность за:

- обеспечение рассмотрения и реагирования на жалобы в соответствии с требованиями ГОСТ ИСО/МЭК 17021-1;
- обеспечение необходимыми ресурсами для работы с жалобами;
- содействие распространению понимания персоналом ОС важности процесса управления жалобами;
- все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб;
- периодический анализ процесса управления жалобами и постоянное его улучшение.

5.2 Руководители подразделений ОС несут ответственность за:

- обеспечение внедрения процесса управления жалобами;
 - сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной жалобы;
 - взаимодействие с представителем руководства по управлению жалобами;
 - обеспечение мониторинга процесса управления жалобами и регистрации его результатов;
 - обеспечение данными для проведения анализа со стороны руководства.
- 5.3 Дальнейшая детализация ответственности приведена в разделе 6 настоящего стандарта.

6 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И РЕАГИРОВАНИЯ НА ЖАЛОБЫ

6.1 Жалобы могут поступать на деятельность ОС, за которую он несет ответственность, а также на сертифицированного заказчика.

6.2 Жалоба может быть документирована в виде письма, телеграммы, в электронном виде. Другие виды представления:

- устно;
- по электронной почте;
- по телефону.

6.3 Все поступившие жалобы подлежат обязательной регистрации в журнале по форме приложения П РК 01-014.

6.4 ОС принимает жалобу к рассмотрению, если определит, что данная жалоба имеет отношение к деятельности по сертификации систем менеджмента и сфере ответственности ОС.

ОС сообщает предъявителю жалобы о её получении, о ходе рассмотрения жалобы и результатах.

6.5 В случае поступления жалобы на сертифицированного заказчика, ОС в срок не более двух рабочих дней передает заказчику относящуюся к нему жалобу.

6.6 Для оценки и принятия решения по жалобе создается группа. Члены, входящие в группу, должны соблюдать режим конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и её предмету. В состав группы должны входить лица, не имевшие отношение к предмету жалобы.

6.7 В случае поступления жалобы на сертифицированного заказчика особое внимание при её оценке уделяется результативности сертифицированной СМ.

6.8 Схема рассмотрения и реагирования на жалобы приведена в приложении А.

6.9 ОС должен официально уведомить предъявителя жалобы об окончании её рассмотрения и принятом решении.

6.10 ОС совместно с заказчиком и предъявителем жалобы должны определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

6.11 Процесс реагирования на жалобы не должен превышать более пяти рабочих дней.

6.12 По результатам рассмотрения жалобы могут разрабатываться меры корректирующих действий в соответствии с п.10.7 РК 01-014.

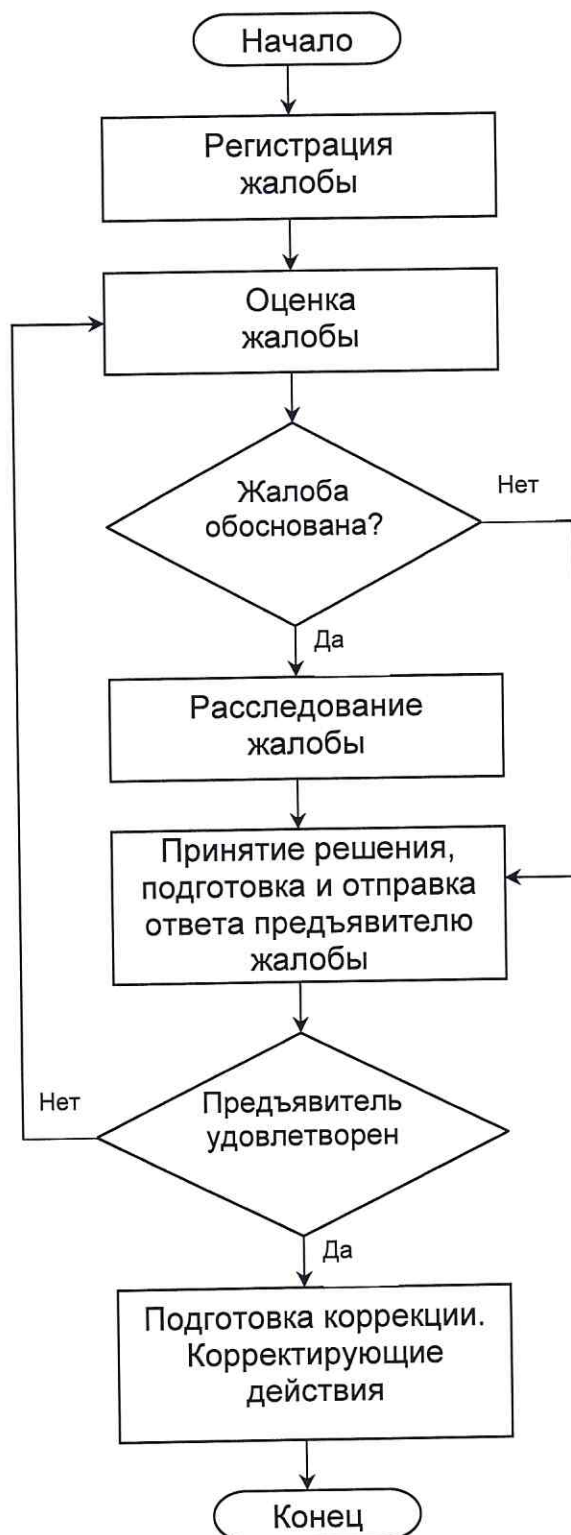
7 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕДУРАМ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Порядок внесения изменений, обновления, отмены настоящего стандарта регламентирован СТО 25.03-001.


Приложение А

(обязательное)

Схема рассмотрения и реагирования на жалобы



Подписной лист

Заместитель руководителя ОС 

В.Д. Балякин
Имя, отчество, фамилия

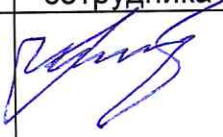


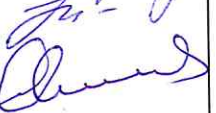
Менеджер по качеству ОС 

М.С. Тетерин
Имя, отчество, фамилия

Лист регистрации изменений

Порядковый номер изменения	Номера листов (страниц)				Регистрационный номер изменения	Подпись лица, ответственного за внесение изменений	Дата внесения изменения	Дата введения изменения в действие
	измененных	замененных	новых	аннулированных				
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ
с СТО 25.03-005-2024 «Система менеджмента качества. Правила рассмотрения и реагирования на жалобы»

Должность сотрудника	Фамилия, инициалы сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Руководитель ОС, менеджер по качеству, руководитель группы ОМО, ответственный за ИО, аудитор	Тетерин М.С.	07.06.2024	
Заместитель руководителя ОС, руководитель группы ССМ ОС, аудитор	Балякин В.Д.	07.06.2024	
Аудитор	Чернякова Л.Г.	07.06.2024	
Аудитор	Костина Л.В.	07.06.2024	
Аудитор	Александров С.Л.	07.06.2024	