

Орган по подтверждению соответствия продукции ТОО «Нутритест»	Система менеджмента Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций) ДП ОПС 02-09-15	Дата введения 03.08.2015г.
--	--	-------------------------------



УТВЕРЖДАЮ

Директор ТОО «Нутритест»

Д.И. Каламкарова

«03» августа 2015 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, АППЕЛЯЦИЙ (РЕКЛАМАЦИЙ)
ДП ОПС02-09-15**

Экз. № 1

г. Алматы

Разработано: Ведущий специалист ОПС – Кенжебаева В.Б. Зам.зав.ИЛ – Хаджибаева И.Ф.	Согласовано: Представитель руководства по качеству ОПС – Храмова Л.П. Представитель руководства по качеству ИЛ – Шарипаева А.Ш.	Издание: 2
---	---	------------

Орган по подтверждению со- ответствия продукции ТОО «Нутритест»	Система менеджмента Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций) ДП ОПС 02-09-15	Дата введения 03.08.2015г. Стр.2 из 8
---	--	---

Содержание

1	Назначение	3
2	Область применения	3
3	Термины, определения и сокращения	3
4	Ответственность и полномочия	3
5	Описание	4
6	Документация	6
7	Ссылки	6
	Лист учета изменений	7
	Лист ознакомления	8

Орган по подтверждению соответствия продукции ТОО «Нутритест»	Система менеджмента Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций) ДП ОПС 02-09-15	Дата введения 03.08.2015г. Стр.3 из 8
--	--	---

1 Назначение

Настоящая инструкция устанавливает порядок работы с жалобами заказчиков услуг органа по подтверждению соответствия продукции.

2 Область применения

Требования настоящей инструкции обязательны для применения специалистами ОПС

3 Термины, определения и сокращения

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

СТ РК ИСО/МЭК 17025-2007 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»

Термины и определения, применяемые в настоящей инструкции, соответствуют СТ РК ИСО 17011-2006 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.

СТ РК 1037-2001 Делопроизводство и архивное дело.

Применяемые сокращения соответствуют СМ ОПС Руководство по качеству 01-15 и ДП ОПС 02-01-15 Управление документацией.

4 Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия персонала ОПС и ИЛ по порядку работы с жалобами заказчиков услуг ОПС или других сторон описана в таблице 1.

Орган по подтверждению соответствия продукции ТОО «Нутритест»	Система менеджмента Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций) ДП ОПС 02-09-15	Дата введения 03.08.2015г. Стр.4 из 8
--	--	---

Таблица 1

Блок-схема	Действие	Ответственность		
		О	У	И
<pre> graph TD Start([Начало]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4{4} 4 -- Да --> 5[5] 4 -- Нет --> 6[6] 5 --> 6 6 --> End([Конеч]) </pre>	1. Прием и регистрация жалобы п.4.8	Сек	Н РПУЧ Ю	Сек
	2. Назначение ответственного исполнителя п.4.8	Н	Сек	РПУЧ, Ю
	3. Рассмотрение жалобы п.4.8		Н Ю	РПУЧ
	4. Жалоба обоснована?			
	5. Корректирующие действия п.4.11	РПУЧ	Н Ю Сек	РПУЧ
	6. Формирование ответа	РПУЧ	Сек	РПУЧ

5 Описание

5.1 Прием, регистрация жалобы

5.1.1 Каналами поступления жалоб и предложений могут быть: входящая корреспонденция на бумажных и электронных носителях, средства массовой информации, заявления заинтересованных сторон, в том числе, внутренние жалобы.

5.1.2 Зав.отделом по подтверждению соответствия ОПС, получивший жалобу на функционирующую систему или получивший информацию о негативной оценке деятельности ИЛ направляет служебную записку директору с кратким изложением проблемы.

Жалоба регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

Регистрация жалоб заказчиков услуг центра или других сторон производится в журнале учета жалоб в день их поступления, в следующем виде:

№ п/п	дата	От кого поступило	Причина жалоб	Наименование продукции	Жалобы	Подпись ответственного лица	Примечания

Орган по подтверждению соответствия продукции ТОО «Нутритест»	Система менеджмента Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций) ДП ОПС 02-09-15	Дата введения 03.08.2015г. Стр.5 из 8
--	--	---

5.1.3 Жалобы заказчиков услуг ОПС или других сторон, в которых не указана фамилия, а также нет подписи и данных о месте жительства, признаются анонимными. Они не подлежат регистрации и рассмотрению, для выявления несоответствий и принятию при необходимости корректирующих мероприятий.

5.1.4 Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес корреспондента и дату отправления на почтовом штемпеле.

5.2 Назначение ответственного исполнителя

Для анализа обоснованности жалобы и вызывающих ее причин зав.отделом по подтверждению соответствия ОПС назначает ответственного лицо.

5.3 Рассмотрение жалобы

5.3.1 Корреспонденция, поступившая от граждан, рассматривается ответственным лицом в срок до одного месяца, не требующая дополнительного рассмотрения – не позднее 15 дней. При необходимости дополнительной проверки, сроки могут быть продлены директором, но не более чем на один месяц. Продление срока исполнения оформляется в виде служебной записки от зав.отделом по подтверждению соответствия ОПС или ответственных исполнителей. Сроки исполнения исчисляются со дня поступления корреспонденции в ОПС.

5.3.2 По письмам, заявлениям и жалобам граждан, рассматриваемым по поручению вышестоящих органов, в адрес последнего направляется письмо, подписанное директором или замещающим его лицом. Письмо должно содержать краткий и четкий ответ.

5.4 Корректирующие действия

Если жалоба обоснована, разрабатываются корректирующие действия в соответствии с ДП ОПС-02-05-10 «Корректирующие и предупреждающие действия».

5.5 Формирование ответа

5.5.1 Результаты рассмотрения жалобы оформляются в виде служебной записки и проекта письма описанием проблемы, анализом причин, предложения по их устранению или обоснование на принятия жалобы.

5.5.2 Все отправляемые ответы на жалобы оформляются на фирменных бланках предприятия. Письма-ответы оформляются в соответствии с СТ РК 1042.

5.5.3 Второй экземпляр ответа на жалобу с визами соответствующих исполнителей, зав.отделом по подтверждению соответствия ОПС, специалистов и вся переписка по этому документу в соответствии с утвержденной номенклатурой дел предприятия подшивается в дело.

5.6 Требования к входным и выходным данным процесса, к ресурсам

5.6.1 Входные данные процесса:

№	Источник информации	Поставщик	Документ	Форма представления		
				Бум.	Элек.	Устн
1.	жалобы заказчиков услуг ОПС или других сторон	Сек	Журнал учета жалоб	+	+	+

Орган по подтверждению ответственности продукции ТОО «Нутритест»	Система менеджмента Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций) ДП ОПС 02-09-15	Дата введения 03.08.2015г. Стр.6 из 8
---	--	---

5.6.2 Выходные данные процесса:

№	Источник информации	Потребитель	Документ	Форма представления		
				Бум.	Элек.	Устн
1.	Ответ заказчику услуг ОПС или других сторон по действиям при рассмотрении жалобы	Заказчик	Письмо	+	+	
2.	Корректирующие действия		План корректирующих мероприятий	+		

5.6.3 Требования к персоналу, необходимым времени и трудоемкости при работе с жалобами заказчиков услуг ОПС или других сторон устанавливаются в ходе осуществления процесса ответственными за отдельные этапы работ.

5.7 Идентифицированные риски процесса

№	Идентифицированные риски	Меры по предупреждению рисков
1.	Несоблюдение сроков рассмотрения жалобы	Соблюдение требований, изложенных в настоящей процедуре п. 5.3
2.	Невозможность удовлетворения жалобы	Принятие корректирующих действий

5.8 Критерии результативности

Критерием результативности работ с жалобами заказчиков ОПС или других сторон является количество случаев положительного разрешения жалобы, уменьшение количества жалоб или их отсутствие.

5.9 Методы мониторинга (оценки) и управления процессом

Методами оценки деятельности в рамках данной процедуры являются учет и анализ предъявленных жалоб заказчиков услуг ОПС или других сторон по качеству продукции со стороны менеджера по качеству.

6 Документация

6.1 Журнал учета жалоб

Орган по подтверждению соответствия продукции ТОО «Нутритест»	Система менеджмента Документированная процедура Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций) ДП ОПС 02-09-15	Дата введения 03.08.2015г. Стр.7 из 8
--	--	---

7 Ссылки

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

СТ РК ИСО/МЭК 17025-2007 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»

СТ РК 1042-2001 Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

ДП ОПС -02-01-15. Управление документацией