

ТОО «НУТРИТЕСТ»	Система менеджмента Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций)» ДП 02-09	Дата введения 28.05.2020г.
-----------------	--	-------------------------------

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ТОО «Нутриест»


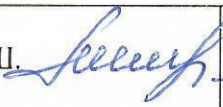



**А.Ш. Шарипбаева**

«28» мая 2020г.

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
«ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, АПЕЛЛЯЦИЙ (РЕКЛАМАЦИЙ)»  
ДП 02-09**

**г. Алматы**

Разработано: ПРК, главный специалист ОПС Аргымбаева Ж.Ж. 	Согласовано: Руководитель ОПС Шарипбаева А.Ш.  Заведующий ИЛ Омарова Д.Т. 	Издание: 1
--	--	------------

ТОО «НУТРИТЕСТ»	Система менеджмента Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций)» ДП 02-09	Дата введения 28.05.2020г.
-----------------	---	-------------------------------

### Содержание

1	Назначение	3
2	Область применения	3
3	Нормативные ссылки	3
4	Термины, определения и сокращения	3
5	Ответственность	3
6	Описание	3
7	Документация	5
	Приложение А Журнал учета жалоб	6
	Лист учета изменений	7
	Лист ознакомления	8

ТОО «НУТРИТЕСТ»	Система менеджмента Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций)» ДП 02-09	Дата введения 28.05.2020г.
-----------------	---	-------------------------------

## 1 Назначение

Настоящая инструкция устанавливает порядок работы с жалобами заказчиков услуг органа по подтверждению соответствия продукции и испытательной лаборатории ТОО «НУТРИТЕСТ».

## 2 Область применения

Требования настоящей инструкции обязательны для применения специалистами ОПС и ИЛ ТОО «НУТРИТЕСТ».

## 3 Нормативные ссылки

Настоящий документ разработан с учетом требований и принципов, изложенных в следующих документах:

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

ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»

СТ РК ISO 9001-2016 «Системы менеджмента качества. Требования»

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

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

## 4 Термины, определения и сокращения

Термины и определения, применяемые в настоящей процедуре, соответствуют:

СТ РК ISO 9000-2017 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

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

Применяемые сокращения соответствуют СМ Руководство по качеству РК ОПС 01, РК ИЛ 01, ДП 02-01 Управление документацией.

## 5 Ответственность

Ответственность за работу с жалобами заказчиков услуг ОПС и ИЛ, или других сторон несут руководители подразделений.

## 6 Описание

### 6.1 Прием, регистрация жалобы

6.1.1 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.

6.1.2 Руководители подразделений, получившие жалобу на деятельность ОПС или ИЛ, или получившие информацию о негативной оценке деятельности ОПС или ИЛ, направляют служебную записку директору с кратким изложением проблемы.

Жалобы и апелляции регистрируются и рассматриваются в установленном порядке.

Регистрация жалоб и апелляций заказчиков услуг или других сторон производится в Журнале учета жалоб в день их поступления (Приложение А).

6.1.3 Жалобы заказчиков услуг организации 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.



ТОО «НУТРИТЕСТ»	Система менеджмента Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций)» ДП 02-09	Дата введения 28.05.2020г.
-----------------	---	-------------------------------

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

## 6.2 Назначение ответственного исполнителя

Для анализа обоснованности жалобы и апелляции и вызывающих их причин комиссия по рассмотрению жалоб и апелляций назначает ответственного лицо или группу лиц непричастных к жалобе или апелляции.

## 6.3 Рассмотрение жалобы

6.3.1 После регистрации жалоба рассматривается комиссией по рассмотрению жалоб и апелляций. Состав и функции комиссии определены в Положении о комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций (П 02-03).

6.3.2 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 руководителей подразделений или ответственных исполнителей. Сроки исполнения исчисляются со дня поступления корреспонденции.

6.3.2 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.

## 6.4 Корректирующие действия

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

## 6.5 Формирование ответа

6.5.1 Результаты рассмотрения жалобы и апелляции оформляются в виде служебной записки или письма с описанием проблемы, анализом причин, предложения по их устранению или обоснования на принятия жалобы или апелляции.

6.5.2 Все отправляемые ответы на жалобы или апелляции оформляются на фирменных бланках организации и отправляются заказчику услуг.

6.5.3 Второй экземпляр ответа на жалобу или апелляцию с визами соответствующих исполнителей, руководителями подразделений, и вся переписка по этому документу в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации подшивается в дело.

## 6.6 Требования к входным и выходным данным процесса, к ресурсам

### 6.6.1 Входные данные процесса:

№	Источник информации	Поставщик	Документ	Форма представления		
				Бум.	Элек.	Устн
1.	жалобы или апелляции заказчиков услуг ОПС и ИЛ, или других сторон	Ответственное лицо	Журнал регистрации жалоб	+	+	+

ТОО «НУТРИТЕСТ»	Система менеджмента Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций)» ДП 02-09	Дата введения 28.05.2020г.
-----------------	---	-------------------------------

#### 6.6.2 Выходные данные процесса:

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

6.6.3 Требования к персоналу, необходимому времени и трудоемкости при работе с жалобами или апелляциями устанавливаются в ходе рассмотрения жалобы или апелляции Комиссией по рассмотрению жалоб и апелляций.

#### 6.7 Идентифицированные риски процесса

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

#### 6.8 Критерии результативности

Критерием результативности работ с жалобами или апелляциями заказчиков услуг организации или других сторон является количество случаев положительного разрешения жалоб или апелляции, уменьшение количества жалоб или апелляции или их отсутствие.

#### 6.9 Методы мониторинга (оценки) и управления процессом

Методами оценки деятельности в рамках данной процедуры являются учет и анализ предъявленных жалоб или апелляций заказчиков услуг организации или других сторон.

#### 7 Документация

Журнал учета жалоб (Приложение А)



ТОО «НУТРИТЕСТ»	Система менеджмента Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб, апелляций (рекламаций)» ДП 02-09	Дата введения 28.05.2020г.
-----------------	---	-------------------------------

**Приложение А**  
**Форма Журнала учета жалоб**

**Ж-01-03**

Журнал учета жалоб

№ п/ п	Дата	От кого посту- пило	Причина жалоб (апелляции)	Наиме- нование продук- ции (услуги)	Жало- бы (апел- ляции)	Подпись от- ветственного лица	Приме- чания
1	2	3	4	5	6	7	8