



**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ФГАОУ ДПО «АКАДЕМИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И  
СЕРТИФИКАЦИИ (учебная)»**

109443, г. Москва, Волгоградский пр-т, д.90, корп. 1  
Тел/факс: (495) 175-15-31

СМК-И-01-2014

Лист 1  
Листов 6

**УТВЕРЖДАЮ:**

Руководитель органа по сертификации  
систем менеджмента качества  
ФГАОУ ДПО АСМС

\_\_\_\_\_  
Е.М. Кравченко

\_\_\_\_\_  
2014 г.




**Система менеджмента качества**

**ИНСТРУКЦИЯ**

**«ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ/АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ  
ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ»  
СМК-И-01-2014**

Экз. №   1  

г. Москва, 2014

	<b>ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГАОУ ДПО «АКАДЕМИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ (учебная)»</b>		
	109443, г. Москва, Волгоградский пр-т, д.90, корп. 1 Тел/факс: (495) 175-15-31	СМК-И-01-2014	Лист 2 Листов 6

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая инструкция относится к документации системы менеджмента качества, разработана в соответствии с требованиями НД и устанавливает процедуру рассмотрения жалоб/апелляций, полученных от заказчиков или других заинтересованных сторон (далее «предъявитель») в отношении сертификации и любых других взаимосвязанных видов деятельности.

Требования настоящей документированной процедуры обязательны для применения всеми сотрудниками ОС СМК АСМС.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе применены следующие термины и определения соответствующие международному стандарту ISO 9000-2008 и ГОСТ 10001-2009 .

**Требование** – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

**Организация** - группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

**Жалоба** - направленное в организацию выражение неудовлетворенности ее продукцией или самим процессом обращения с жалобами, в явной или неявной форме предполагающее ответ или резолюцию.

**Удовлетворенность потребителя** - восприятие потребителем степени выполнения его требований.

В стандарте приняты следующие обозначения:

ОС СМК АСМС – орган по сертификации систем менеджмента качества Академии стандартизации, метрологии и сертификации;

СМК – система менеджмента качества.

## 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. В ОС СМК АСМС работа с апелляциями и жалобами способствует:


- повышению удовлетворенности потребителя;
- упрочнению обратной связи с потребителем, в том числе работы с апелляциями и жалобами, связанными с неудовлетворенностью потребителей, выявляет новые возможности повышения удовлетворённости потребителей, улучшению деятельности и конкурентоспособности ОС СМК АСМС.

3.2. Работа с апелляциями и жалобами приводит к предоставлению предъявляющему претензию открытого доступа к процессу управления претензиями; повышению способности организации последовательно, систематично и в доброжелательной форме разрешать претензии с ориентацией к взаимному удовлетворению интересов предъявляющего претензию и организации.

3.3 В процессе работы с апелляциями и жалобами ОС СМК АСМС соблюдает конфиденциальность для предотвращения ситуаций, в которых потребитель избегает оформления претензий из опасения, что раскрытие подробностей претензии может привести к неудобству или предвзятости по отношению к нему.

3.4. ОС СМК АСМС при заключении договоров проводит ознакомление сторон с порядком рассмотрения жалоб/апелляций по следующим вопросам:

- отказ в сертификации СМК;
- приостановление или отмене действия сертификата и разрешения на использование знака соответствия;

	<b>ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ФГАОУ ДПО «АКАДЕМИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ (учебная)»</b>		
	109443, г. Москва, Волгоградский пр-т, д.90, корп. 1 Тел/факс: (495) 175-15-31	СМК-И-01-2014	Лист 3 Листов 6

- нарушение персоналом органа по сертификации регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных и внутренних документах;
- любые другие обращения, изложенные письменно и касающиеся процесса сертификации системы менеджмента качества и деятельности органа по сертификации.

#### **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ/АПЕЛЛЯЦИЙ**

4.1. ОС СМК АСМС регистрирует в установленной форме поступившие от предъявителей жалобы/апелляции и направляет ему подтверждение о получении жалобы/апелляции по факсу либо электронной почте;

4.2. Первоначальное рассмотрение жалобы/апелляции проводит руководитель ОС СМК АСМС и принимает решение об ее обоснованности – относится ли она к деятельности по сертификации, за которую орган по сертификации несет ответственность. Если жалоба/апелляция не обоснована, руководитель ОС готовит и отправляет письмо-отказ предъявителю жалобы/апелляции.

4.3. Если жалоба имеет отношение сертифицированному заказчику, то ОС СМК АСМС в течение трех дней передает держателю сертификата относящуюся к нему жалобу/апелляцию.

4.4. Руководитель ОС СМК АСМС в трехдневный срок назначает одного из сотрудников (либо апелляционную комиссию), непосредственно не связанных с причинами жалобы/апелляции, ответственным за сбор и проверку информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы/апелляции и ее расследования;

4.5. Предъявитель имеет право также назначить своего сотрудника для сопровождения рассмотрения жалоб/апелляций и представить его руководителю ОС СМК.

4.6. Ответственный сотрудник ОС СМК АСМС в срок до 4-х недель со дня получения жалобы/апелляции осуществляет сбор информации и расследование жалобы/апелляции и готовит заключение по рассматриваемому вопросу. По истечении первых 2-х недель предъявителю может быть представлен краткий промежуточный отчет о ходе рассмотрения жалобы/апелляции по факсу либо электронной почте.

4.7. Руководитель ОС СМК АСМС на основании представленного заключения и материалов предъявителя оформляет в 2-х экземплярах решение (письмо) по результатам рассмотрения жалобы/апелляции;

4.8. Один экземпляр решения (письма) направляется предъявителю, подавшему жалобу/апелляцию.

4.9. В случае несогласия с решением ОС СМК АСМС предъявитель может подать жалобу/апелляцию в Росаккредитацию.

4.10. ОС СМК АСМС согласовывает с предъявителем жалобы/апелляции возможность разглашения предмета жалобы и сделанное по ней заключение.

4.11 По результатам рассмотрения жалоб/апелляций, в случае необходимости, ОС СМК осуществляют соответствующие коррективы и корректирующие действия и оценивается их результативность.

4.12. Контроль выполнения корректирующих действий осуществляет руководитель ОС СМК АСМС.

4.13. Материалы по жалобам/апелляциям и по их разрешению, а также материалы по корректирующим действиям и оценке их результативности хранятся в течение 3-х лет.

Инструкцию разработал:

Ведущий эксперт ОС СМК АСМС \_\_\_\_\_ А.Г. Зекунов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2014г.





**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ФГАОУ ДПО «АКАДЕМИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И  
СЕРТИФИКАЦИИ (учебная)»**

109443, г. Москва, Волгоградский пр-т, д.90, корп. 1  
Тел/факс: (495) 175-15-31

СМК-И-01-2014

Лист 5  
Листов 6

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

Раздел		Номер изменен ия п/п	Дата замены	Фамилия лица, проводивш его изменения	Подпись лица, проводившего изменения
№п/ п	Название раздела				
1	2	3	4	5	6



**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ФГАОУ ДПО «АКАДЕМИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И  
СЕРТИФИКАЦИИ (учебная)»**

109443, г. Москва, Волгоградский пр-т, д.90, корп. 1  
Тел/факс: (495) 175-15-31

СМК-И-01-2014

Лист 6  
Листов 6

**ЛИСТ РАССЫЛКИ**

Должность	Фамилия, инициалы	Дата получения	№ экз.	Роспись в получении