

1 Область применения

Настоящая документированная процедура устанавливает порядок регистрации, рассмотрения и принятия решений в отношении обращений, претензий (жалоб), поступающих в Орган по сертификации автотехники – механических транспортных средств, запасных частей и принадлежностей АНО «Центр содействия сертификации автотехники» (ОС ЦСС АМТ).

Положения настоящей процедуры являются обязательными для всех структурных подразделений ОС ЦСС АМТ.

2 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы

РК – СМК - 0001.08 Руководство по качеству ОС ЦСС АМТ

ДП – СМК - 0015.04 Корректирующие и предупреждающие действия

ДП – СМК - 0019.04 Порядок анализа системы менеджмента качества со стороны высшего руководства ОС ЦСС АМТ

Примечание - При использовании настоящего документа целесообразно проверить действие ссылочных нормативных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

В настоящей документированной процедуре используются термины и определения, соответствующие ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065, ГОСТ ISO/IEC 17000.

В настоящей документированной процедуре используются следующие сокращения:

АНО «ЦСС АМТ»	Автономная некоммерческая организация «Центр содействия сертификации автотехники»
ОС ЦСС АМТ	Орган по сертификации автотехники – механических транспортных средств, запасных частей и принадлежностей АНО «Центр содействия сертификации автотехники»

4 Общие положения

4.1 Основной целью рассмотрения обращений, претензий (жалоб) заказчиков является выявление нарушений (несоответствий), устранение их последствий, а также выработка мер по исключению их повторного появления. Процесс рассмотрения обращений, претензий (жалоб) и принятия решения по ним приведен в Приложении 1.

4.2 Обращения, претензии (жалобы) заказчика, поданные в установленном настоящей документированной процедурой порядке, подлежат обязательному рассмотрению и, в том числе, могут являться основанием для пересмотра условий договора (контракта) на проведение работ по подтверждению соответствия.

4.3 ОС ЦСС АМТ несет ответственность за сбор, анализ и проверку всей информации в отношении обоснованности поступившей претензии (жалобы) и принятие решений на всех стадиях процесса ее рассмотрения.

4.4 Выявленные (по результатам рассмотрения обращения, претензии (жалобы)) потенциальные несоответствия подлежат анализу с целью определения причин их возникновения и разработки корректирующих и/или предупреждающих действий. Правила документирования сведений о зафиксированных несоответствиях, процедура анализа причин несоответствий и выработки корректирующих и предупреждающих действий установлены в ДП – СМК - 0015.

4.5 Информация о поступивших обращениях, претензиях (жалобах) в ОС ЦСС АМТ, а также мерах и результатах работы по каждому из зарегистрированных обращений, претензий (жалоб) рассматривается в качестве показателей при оценке эффективности системы менеджмента качества со стороны руководства в соответствии с ДП – СМК - 0019.

5 Порядок рассмотрения обращений, претензий (жалоб)

5.1 Обращение, претензия (жалоба) могут быть составлены в свободной форме в письменном виде и направлены в ОС ЦСС АМТ по почте, в виде электронного сообщения, а также передана лично. Обращение, претензия (жалоба) должны включать, как минимум, следующие сведения: имя, фамилию и отчество гражданина (или полное наименование юридического лица), направляющего обращение, претензию (жалобу); контактные данные, а также суть обращения, претензии (жалобы). Обращения, претензии (жалобы) без указания контактной информации не рассматриваются.

5.2 Все полученные обращения, включая поступившие претензии (жалобы), регистрируются в установленном порядке в качестве входящей корреспонденции инспектором делопроизводства в день получения и передаются для резолюции Руководителю ОС ЦСС АМТ.

5.3 Руководитель ОС ЦСС АМТ:

- проводит предварительную оценку обращения, претензии (жалобы);
- определяет ответственного(ых) исполнителя(ей) за рассмотрение обращения, претензии (жалобы) по существу (при необходимости). Рассмотрение претензии (жалобы) должно осуществляться лицами, которые не принимали участия в деятельности, в отношении которой поступила претензия (жалоба);
- передает обращение, претензию (жалобу) в Группу обеспечения деятельности Органа по сертификации для регистрации в Журнале регистрации претензий (жалоб) по форме, приведенной в Приложении 2.

5.4 Руководитель ОС ЦСС АМТ имеет право отклонить претензию. Данный отказ в письменном виде должен быть направлен заявителю в течение 3-х рабочих дней после принятия такого решения.

5.5 Исследование и принятие решений в отношении сложных ситуаций осуществляется на заседаниях Консультативного совета ОС ЦСС АМТ в соответствии с положениями РК – СМК - 0001 по решению Руководителя ОС ЦСС АМТ.

5.6 Последующие действия по управлению обращением, претензией (жалобой) с момента регистрации в качестве претензии (жалобы) фиксируются сотрудником Группы обеспечения деятельности Органа по сертификации в Журнале регистрации претензий (жалоб). Документы по претензии (жалобе), полученные в ходе рассмотрения и принятия решения, включая решение (согласно 5.10), формируются в дело и учитываются Группой обеспечения деятельности Органа по сертификации.

5.7 При рассмотрении обращения, претензии (жалобы) ответственный исполнитель проводит сбор и проверку всей информации, расследование необходимых обстоятельств и данных, связанных с обращением, претензией (жалобой), при необходимости, организует дополнительные запросы в другие организации (инстанции), имеющие отношение к обстоятельствам, изложенным в жалобе, готовит проект ответа на обращение, претензию (жалобу) с указанием на ее (не)обоснованность, а также предложения в отношении возможных мер по устранению соответствующего несоответствия (при необходимости) и передает Руководителю ОС ЦСС АМТ для согласования. Ответственный исполнитель посредством телефонной связи (в случае, если соответствующие контактные данные указаны в обращении, претензии (жалобе)) должен проинформировать заявителя о получении обращения, претензии (жалобы) и (при необходимости) информировать заявителя относительно этапов (хода) его рассмотрения. При этом, заявитель не может быть проинформирован относительно результатов рассмотрения обращения, претензии (жалобы) до момента принятия окончательного решения и подписания соответствующего официального письма Руководителем согласно 5.10 настоящей процедуры.

5.8 При необходимости получения дополнительной информации (документов) для разъяснения ситуации, ответственный исполнитель может запрашивать соответствующие данные (документы) у контактного лица, направившего обращение, претензию (жалобу).

5.9 В случае обоснованности обращения, претензии (жалобы) должны быть немедленно организованы работы по устранению причины возникновения несоответствия в соответствии с процедурой, определенной в ДП – СМК - 0015.

5.10 Решения по обращению, претензии (жалобе) оформляются официальным письмом на бланке ОС ЦСС АМТ в виде ответа за подписью Руководителя ОС ЦСС АМТ. В решении указываются результаты рассмотрения обращения, претензии (жалобы), (не)обоснованность, а также предпринятые действия, уведомление об окончании процесса их рассмотрения.

5.11 Инспектор делопроизводства регистрирует письмо с решением по обращению, претензии (жалобе) в Журнале регистрации исходящей корреспонденции и направляет предъявителю обращения, претензии (жалобы) в соответствии с контактными данными, указанными в обращении, претензии (жалобе).

5.12 Дата и номер исходящего письма с решением по обращению, претензии (жалобе) заносятся в Журнал регистрации претензий (жалоб) ответственным сотрудником Группы обеспечения деятельности Органа по сертификации.

5.13 Сроки рассмотрения обращений, претензий (жалоб) и направления ответов по ним не должны превышать (со дня их регистрации):

- 10 рабочих дней в отношении обращений, претензий (жалоб), направленных национальным органом по аккредитации (или другими государственными органами, осуществляющими контроль за аккредитованными лицами и соответствием продукции);

- 30 календарных дней в отношении обращений, претензий (жалоб) граждан, а также иных лиц (в том числе заказчиков), если иное не было установлено договором на проведение работ.

5.14 Сроки рассмотрения и подготовки ответа по поступившему и зарегистрированному обращению (претензии, жалобе) могут быть увеличены по решению Руководителя ОС ЦСС АМТ в случае, если для расследования обстоятельств и принятия решения необходимо проведение дополнительных мероприятий и/или получения разъяснений сторон, имеющих отношение к фактам (событиям), послужившим причиной для обращения (претензии, жалобы). Соответствующие мероприятия и/или запросы должны быть инициированы в сроки, установленные 5.13 соответственно. При этом, контактное лицо, направившее обращение, претензию (жалобу), должно быть официально уведомлено о принятии соответствующих решений.



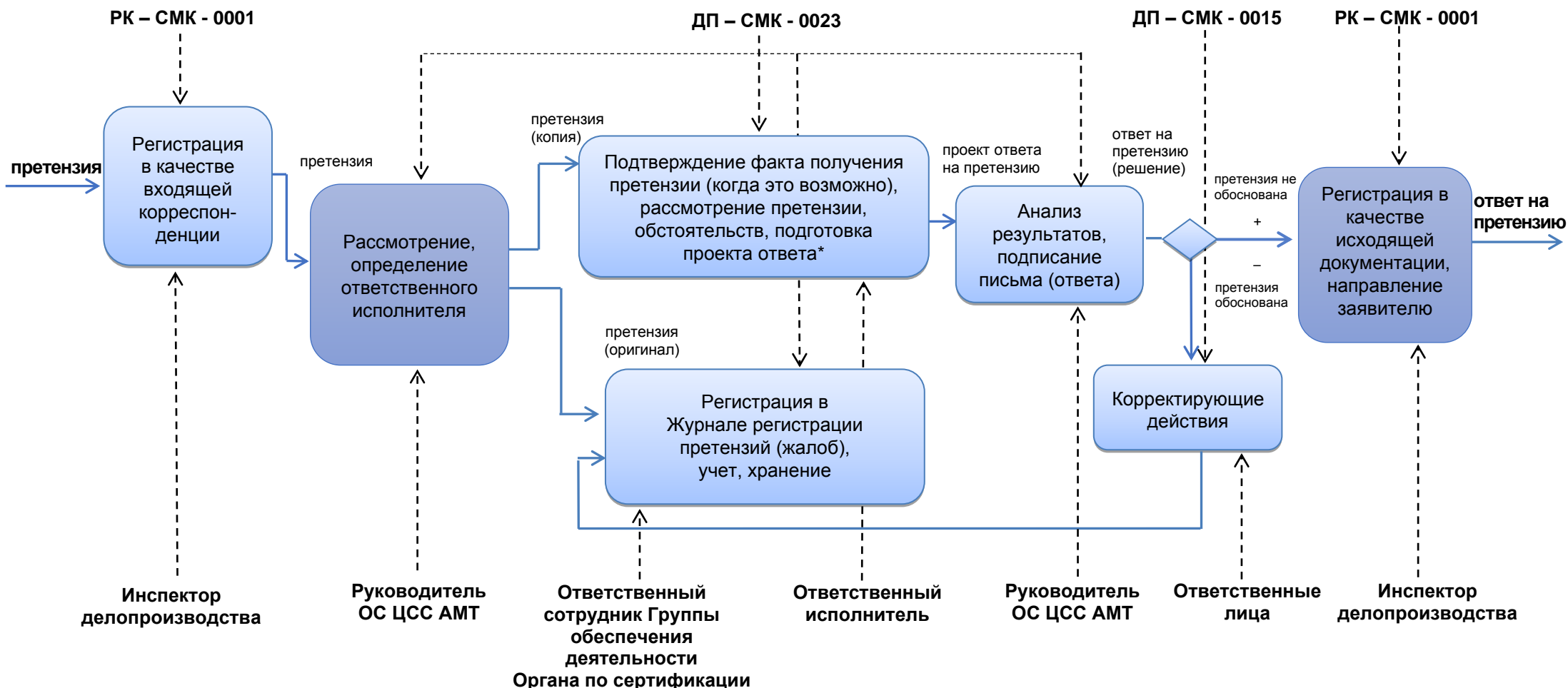
**Порядок рассмотрения
обращений, претензий (жалоб)
(Документированная процедура)**

ДП – СМК - 0023.01

**Приложение 1
(обязательное)**

Процесс рассмотрения обращений, претензий (жалоб)

ПРОЦЕСС:	Рассмотрение обращений, претензий (жалоб)
Вход:	претензия (включая, обращение, претензию (жалобу))
Выход:	ответ на обращение, претензию (жалобу)
Документ СМК:	ДП – СМК - 0023 «Порядок рассмотрения обращений, претензий (жалоб)»



* Руководитель ОС ЦСС АМТ имеет право отклонить претензию, о чем лицо, направившее претензию, должно быть уведомлено в соответствии с положениями настоящей процедуры.