



Міжгалузевий центр якості "ПРИРОСТ"

Орган сертифікації

СТАТУС
ДОКУМЕНТА
**КОНТРОЛЬНИЙ
ПРИМІРНИК**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник Органу сертифікації
МЦЯ «ПРИРОСТ»

 М.В. Макух

11 листопада 2016 року

ІНС-ОС-04


СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

Інструкція по розгляду скарг, поданих на сертифіковану організацію чи пов'язаних з
сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"

Видання п'яте

Ця інструкція є власністю МЦЯ «ПРИРОСТ».
Копіювання, тиражування, розповсюдження без відома МЦЯ «ПРИРОСТ» заборонено.

Київ 2016

	Інструкція по розгляду скарг, поданих на сертифіковану організацію чи пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04
	Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"	Стор. 2 із 6

ЛИСТ


узгодження документу

Інструкція по розгляду скарг, поданих на сертифіковану організацію чи пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"

Документ розроблено:

Посада	Підпис	ПІБ	Дата
Заступник керівника ОС		Шеруда В.М.	11.11.2016 р.


Документ узгоджено:

Посада	Підпис	ПІБ	Дата
Завідувач організаційного забезпечення сертифікації		Прачова О.С	11.11.2016 р.

	Інструкція по розгляду скарг, поданих на сертифіковану організацію чи пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04
	Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"	Стор. 3 із 6

ЗМІСТ

	Стор
1 Сфера застосування.....	4
2 Нормативні посилання.....	4
3 Терміни, визначення понять, позначки та скорочення.....	4
4 Відповідальність.....	5
5 Процедури розгляду скарг.....	5
Додаток А Форма журналу реєстрації скарг, поданих на сертифіковані організації..	7

	Інструкція по розгляду скарг, поданих на сертифіковану організацію чи пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04
	Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"	Стор. 4 із 6

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця внутрішня робоча інструкція (далі – інструкція) установлює порядок розгляду скарг на сертифіковані організації, які подані позивачами до ОС "ПРИРОСТ", чи на дії пов'язані з сертифікованою діяльністю ОС "ПРИРОСТ та реагування на ці скарги.

1.2 Ця інструкція поширюється на весь персонал ОС "ПРИРОСТ" і застосовується з метою забезпечення виконання вимог ISO/IEC 17021.

1.3 Періодичність актуалізації інструкції – по мірі необхідності

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В інструкції є посилання на такі документи нормативні:

ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT)

ISO 10002:2014 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організації

ISO/IEC 17021-1:2015 Міжнародний стандарт. Оцінка відповідності – Вимоги до органів, що здійснюють аудит та сертифікацію систем менеджменту. Частина 1: Вимоги.

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 Оцінювання відповідності. Словник і загальні принципи.

3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ, ПОЗНАКИ ТА СКОРОЧЕННЯ

3.1 У цій інструкції використано терміни, установлені в ДСТУ ISO 9000:2007: аналізування (3.8.7), аудитор (3.9.9), відповідність (3.6.1), група з аудиту (3.9.10), документ (3.7.2), запис (3.7.6), інформація, коригувальна дія (3.6.5, коригування (3.6.6), організація (3.3.1), результативність (3.2.14), система (3.2.1), система управління (3.2.2), система менеджменту (3.2.3).

3.2 Нижче подано терміни, також вжиті в цій інструкції, та визначення позначених ними понять:

3.2.1 Рішення за результатом розгляду скарг

Підсумок розгляду скарги, який визначено рішенням органу сертифікації

3.2.2 моніторинг процесу

Спостереження за функціонуванням процесу, що здійснюється з установленою періодичністю для визначення того, чи виконується визначена процесом діяльність відповідно до попередньо встановлених вимог.

Примітка. Моніторинг процесу, якщо це застосовано, здійснюють у поєднанні з вимірюванням процесу

3.2.3 позивач або скаржник

Організація або будь-яка особа, яка подала скаргу.

3.2.4 сертифікована організація


Організація, чю систему менеджменту сертифіковано і яка є власником сертифіката відповідності на систему менеджменту

3.2.5 скарга

Подана до ОС "ПРИРОСТ" письмова чи усна заява позивача про неправильні дії сертифікованої організації стосовно предмета сертифікації чи на саму сертифіковану організацію, тобто – це вираження незадоволення діяльністю органу з оцінки відповідності з боку будь-якої особи чи організації.

Скарга- це виявлення незадоволеності щодо організації, пов'язане з її продукцією чи процесом розглядання скарг, там де явно чи неявно очікують відповіді або рішення.

3.4 У цій інструкції подані такі скорочення:

	Інструкція по розгляду скарг, поданих на сертифіковану організацію чи пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04
	Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"	Стор. 5 із 6

3.4.1 ОС "ПРИРОСТ" чи ОС

Орган сертифікації ТОВ МЦЯ "ПРИРОСТ"

3.4.2 СМ

Система менеджменту.

4 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

4.1 За дотримання вимог цієї інструкції відповідає вище керівництво ОС "ПРИРОСТ"

4.2 Вище керівництво ОС "ПРИРОСТ" несе повну відповідальність за збір і засвідчення всієї інформації, необхідної для підтвердження чи відхилення скарги, що подана до ОС "ПРИРОСТ" позивачем.

5 ПРОЦЕДУРИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ

5.1 Скарга, яка надійшла до ОС "ПРИРОСТ" може бути прийнята будь-яким спеціалістом і передана фахівцю з сертифікації для реєстрації в журналі вхідної документації. Якщо скарга надходить телефоном, то особа, яка її прийняла повинна заповнити форму для її реєстрації (Ф-ОС-СР11_1). Відразу надається інформація скаржникові або сертифікованому Клієнту (якого це стосується) у придатний термін про підтвердження її отримання (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою).

5.2 Початкове оцінювання скарги здійснює керівник ОС "ПРИРОСТ" (або його заступник), який накладає відповідну резолюцію з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайних дій, призначає відповідального за розгляд скарги та передає йому матеріали, що надійшли.

5.2 Відповідальна особа за розгляд зареєстрованої скарги у придатний термін повинна пересвідчитись у достовірності та повноті всієї необхідної інформації, достатньої для підтвердження скарги.

5.3 Відповідальна особа за розгляд зареєстрованої скарги повинна інформувати позивача (в т. ч і на його запит) щодо проміжних звітів і висновку за результатом розгляду скарги.

Примітка 1. Звичайно для розгляду скарги доцільно залучати головного аудитора, що здійснював аудит СМ, та за бажанням Позивача його представника.

Примітка 2. Настанови для розгляду скарг визначені в ISO 10002.

5.4 Розгляд скарги здійснюється в максимально короткий термін після її реєстрації, який не повинен перевищувати законодавчо встановлених норм.


5.5 За результатами аналізування скарг згідно цієї інструкції правомірність дій і рішень ОС "ПРИРОСТ" визначають згідно з вимогами внутрішніх нормативних документів ОС, забезпечуючи при цьому виконання належних коригувань і коригувальних дій та перевірку після їх виконання.

5.6 Скарга, що стосується діяльності з оцінювання відповідності та сертифікації систем менеджменту

5.6.1 Якщо скарга стосується діяльності з оцінювання відповідності та сертифікації СМ, за яку несе відповідальність ОС "ПРИРОСТ", відповідальна особа та залучені, при необхідності, інші не причетні до цієї справи особи проводять аналізування записів про виконання робіт згідно з планом аудиту, даних моніторингу оцінки послуги ОС та персоналу ОС, які мали справу з Клієнтом тощо; готують відповідне рішення ОС "ПРИРОСТ" та подають його вищому керівництву ОС «ПРИРОСТ» для затвердження.

Результати експертизи, висновки та пропозиції щодо скарги відповідальна особа оформлює у вигляді звіту, який у визначений термін передає вищому керівництву ОС.

Ухвалення або перевіряння рішення по предмету скарги, її затвердження здійснюється особою (з вищого керівництва), що не залучалась попередньо до предмету скарги.

	Інструкція по розгляду скарг, поданих на сертифіковану організацію чи пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС «ПРИРОСТ»	ІНС-ОС-04
	Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"	Стор. 6 із 6

5.6.2 Рішення (офіційний лист на бланку ТОВ МЦЯ «ПРИРОСТ») реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, другий відправляють Позивачу, копію зберігають в справі скарги.

5.7 Скарга, що стосується сертифікованої організації (Клієнта ОС «ПРИРОСТ»)

5.7.1 Якщо подана скарга стосується Клієнта ОС «ПРИРОСТ», то відповідальна особа та залучені, при необхідності, інші не причетні до цієї справи особи перевіряють обґрунтованість цієї скарги, враховуючи оцінену результативність сертифікованої СМ і готують відповідне рішення ОС «ПРИРОСТ» та подають його вищому керівництву ОС «ПРИРОСТ» для затвердження.

Результати розгляду та аналізування скарги, проект рішення ОС готують посадові особи, які не мають відношення до предмету скарги.

Результати експертизи, висновки та пропозиції щодо скарги відповідальна особа оформлює у вигляді звіту, який у визначений термін передає вищому керівництву ОС.

Ухвалення або перевіряння рішення по предмету скарги, її затвердження здійснюється особою (з вищого керівництва), що не залучалась попередньо до предмету скарги.

5.7.2 Рішення (офіційний лист на бланку ТОВ МЦЯ «ПРИРОСТ») реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, другий відправляють Позивачу, копію зберігають в справі скарги.

5.7.3 За необхідності вносяться зміни до програми наглядового аудиту за сертифікованою системою менеджменту чи призначається позаплановий терміновий аудит СМ.

5.7.4 Далі виконують процедури наглядового аудиту.

5.7.5 Про рішення ОС стосовно поданої скарги та про виконані коригування, коригувальні дії позивача офіційно повідомляють не пізніше 30-ти календарних днів від дати реєстрації скарги в Ж-ОС-14_1.

5.7.6 Документи за п.5.10 цієї інструкції надають скаржнику рекомендованим поштовим відправленням або особисто в руки на третій день після дати затвердження документів і роблять відповідну відмітку в журналі Ж-ОС-23.

5.7.7 Розголошення предмета скарги і висновку за результатом її розгляду та їх обсяг визначають за узгодженням між ОС, позивачем та організацією, яка сертифікована.

6. Зберігання матеріалів скарг

Після позитивного рішення, яке задовольняє обидві сторони (Позивача і ОС), відповідальний фахівець формує справу скарги, яка зберігається 3 роки.

7. Моніторинг дієвості розгляду скарг.

Організація оцінює дієвість розгляду скарг, а також здійснює моніторинг цієї дієвості та даних процесу, використовуючи наступні критерії:

- час, який витрачається на впровадження рекомендацій за результатами аудитів або критичних аналізів з боку керівництва, пов'язаних з розгляданням скарг;
- час, який витрачають на надання відповідей позивачам;
- ступінь задоволеності скаржників;
- кількість отриманих скарг;
- скарг, розв'язаних на місці їх подання;
- скарг, розв'язаних після погодженого строку;
- скарг, переданих на розгляд із застосуванням зовнішніх методів розв'язання;
- кількість повторюваних скарг.

8. Процеси розгляду скарг та рішень ОС за результатами їх розгляду повинні виконуватися з дотриманням конфіденційності інформації щодо позивача та об'єкта скарги. **При цьому необхідно витримувати належний баланс між принципами відкритості і конфіденційності.**