

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
"Научно-методический центр НОРМА"

СТО 042-3-2018

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС СМК-
Генеральный директор
АО "НМЦ НОРМА"

В.Г. Подколзин

"30" 10 2018 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

КОМИССИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ
ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ
Порядок организации и работы

СТО-042-3-2018
Взамен СТП-042-2-2018

Введен в действие с "06" 11 2018 г.

Приказом Генерального директора АО "НМЦ НОРМА"

№ 118 от "31" 10 2018 г.

Рабочий экземпляр

Москва

2018

Содержание

1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Термины и определения	3
4 Обозначения и сокращения	3
5 Требования к Комиссии по рассмотрению жалоб и претензий	3
5.1 Общие положения.....	3
5.2 Цели и задачи	5
5.3 Порядок работы.....	5
Приложение А	7
Приложение Б	8
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ	9
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	10

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на все подразделения и должностных лиц ОС СМК АО "НМЦ НОРМА". Настоящий стандарт определяет основные задачи, функции, права и порядок работы Комиссии по рассмотрению жалоб и претензий (далее по тексту Комиссия), при выполнении работ по сертификации систем менеджмента качества организаций (предприятий) комиссиями экспертов (аудиторов) ОС СМК АО "НМЦ НОРМА".

Комиссия по рассмотрению жалоб и претензий, образованная в соответствии с приказом Руководителя ОС СМК - Генерального директора ОС СМК "НМЦ НОРМА", в своей работе должна руководствоваться нормами и требованиями данного СТО.

2 Нормативные ссылки

В настоящем СТО использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию системы менеджмента. Часть 1. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ВР РД 03.001-2010 Порядок проведения работ по сертификации систем менеджмента качества.

ВР РД 02.001-2010 Положение об органе по сертификации систем менеджмента.

РОС 11-18 Порядок сертификации систем менеджмента качества.

Руководство по аккредитации сертификационных центров Системы Сертификации АТ и ОГА, АР МАК, 2008 г.

СТО 003-7-2018 Внутренние аудиты.

СТП 030-3-2018 Корректирующие действия.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяются термины с соответствующими определениями, приведенными в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1, ГОСТ Р ИСО 9000.

4 Обозначения и сокращения

АР МАК – Авиационный Регистр Межгосударственного авиационного комитета.

АТ и ОГА – авиационная техника и объекты гражданской авиации.

В и ВТ – вооружение и военная техника.

СМК – Система менеджмента качества.

СТО (П) – стандарт организации (предприятия).

ОС СМК – орган по сертификации систем менеджмента качества.

5 Требования к Комиссии по рассмотрению жалоб и претензий

5.1 Общие положения

5.1.1 Комиссия формируется в соответствии с приказом руководителя ОС СМК - Генерального директора АО "НМЦ НОРМА", подготовленным Начальником ОНИИТО в случае получения жалобы, претензии.

5.1.2 В своей работе Комиссия учитывает требования ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 (п. 9.7 п. 9.8), ВР РД 03.001- (п. 5.5.7), ВР РД 02.001- (п. 9.4), Руководство по аккредитации сертификационных центров Системы Сертификации АТ и ОГА (раздел 18).

5.1.3 Функционирование Комиссии направлено на:

- своевременное рассмотрение жалоб, претензий и принятие соответствующих решений по рассматриваемым вопросам;

- отсутствие административной, финансовой и юридической зависимости членом комиссии от заказчика, а также от других лиц, заинтересованных в результатах сертификации организаций и частных лиц;

- исключение возможности оказания давления на экспертов Комиссии ОС СМК АО "НМЦ НОРМА", осуществляющих сертификацию систем менеджмента качества организации Заказчика, что могло бы повлиять на выводы этой комиссии.

5.1.4 В состав Комиссии включается не менее 4-х человек, имеющие высшее образование, прошедшие специальную подготовку в области сертификации систем менеджмента качества и имеющие стаж практической работы не менее 3-х лет. Лица, вовлеченные в процесс рассмотрения жалоб и претензий, не должны участвовать в соответствующих аудитах (аудит в отношении которого предъявлена жалоба, претензия) и не принимать решения по сертификации.

5.1.5 Комиссия обеспечивает объективное рассмотрение жалоб, претензий организации Заказчика, включая:

- принятие решения об обоснованности претензий Заказчиков;
- определение причин и виновников нарушений, установленных процедур и требований по проведению сертификационных работ;
- выработку решений о необходимых корректирующих действиях по удовлетворению претензий Заказчика и предупреждающих действиях с целью исключения повторных претензий Заказчика;
- назначение исполнителей указанных корректирующих и предупреждающих мероприятий и лиц, контролирующих их выполнение.

5.1.6 В ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" имеется документированный процесс получения, оценки и принятия решений, связанных с жалобами, описание процесса рассмотрения жалоб общественно доступно и размещено на сайте ОС СМК в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

К данному процессу применяются требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету. ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб. Процесс подачи, рассмотрения, и принятия решения по жалобе не носит дискриминационного характера по отношению к Заказчику.

5.1.7 ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" подтверждает получение жалобы в течение 5-ти дней и направляет ее предъявителю отчеты о ходе рассмотрения жалобы и сообщает о результатах (не позднее 10 дней после оглашения результата).

При получении жалобы ОС СМК убеждается, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую данный орган несет ответственность, и если это так, то рассматривает жалобу. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее рассмотрении внимание направлено на результативность сертифицированной системы менеджмента.

5.1.8 ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" в течении 5-ти дней передает сертифицированному заказчику относящуюся к нему жалобу.

При получении жалобы ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" осуществляет сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

5.1.9 ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" официально уведомляет предъявителя жалобы об окончании ее рассмотрения.

ОС СМК АО "НМЦ НОРМА", совместно с сертифицированным заказчиком и предъявителем жалобы, определяет, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

5.1.10 Секретарь Комиссии обеспечивает своевременное извещение членом Комиссии, а также приглашенных лиц, о времени, месте и плане работы Комиссии. Обеспечивает регистрацию жалоб, претензий и других материалов Заказчиков, а также ведение, оформление и регистрацию материалов работы комиссии (протоколов, записей и т.д.).

5.1.11 Решение Комиссии является обязательным для должностных лиц и сотрудников ОС СМК АО "НМЦ НОРМА".

5.1.12 Решение Комиссии обязательно доводится до сведения Генерального директора, посредством прямого участия Генерального директора в совещаниях, заседаниях Комиссии и утверждения протоколов этих совещаний и заседаний.

5.1.13 Мероприятия корректирующего и предупреждающего характера, целесообразность разработки которых установлена в ходе анализа жалоб, претензий заказчика, разрабатывает руководитель подразделения/ответственный исполнитель, определенный протоколом Комиссии по рассмотрению жалоб и претензий в соответствии с СТП 030.

5.2 Цели и задачи

5.2.1 Основной целью Комиссия является:

- своевременное и объективное рассмотрение жалоб, претензий по качеству проведения экспертами ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" работ по сертификации СМК, производства, продукции (типа);
- поддержание авторитета ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" как компетентного и надежного органа на рынке сертификационных услуг, способного проводить сертификацию СМК на самом высоком уровне.

5.2.2 Для достижения основных целей Комиссия решает следующие задачи:

- обеспечение коллегиальности принимаемых решений;
- обеспечение беспристрастности, объективности, независимости и своевременности принимаемых решений по жалобам, претензиям заказчиков (с учетом соблюдения требований конфиденциальности);
- совершенствование внутренней системы менеджмента и организационной структуры управления ОС СМК АО "НМЦ НОРМА";
- актуализация нормативной, методической и информационной базы по сертификации СМК в области аккредитации;
- обеспечение соответствия квалификации персонала и привлекаемых экспертов современному уровню требований;
- оценка соответствующих корректирующих и предупреждающих действий.

5.3 Порядок работы

5.3.1 Все поступающие в ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" жалобы, претензии и другие материалы регистрируются секретарем Руководителя ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" (не позднее 2-х дней с момента поступления в организацию) в журнале "Входящая почта", с указанием входящего номера, даты регистрации и передаются Руководителю ОС СМК АО "НМЦ НОРМА", который через секретаря Комиссии уведомляет Заказчика о получении и рассмотрении данной жалобы.

В системе сертификации АТ и ОГА к рассмотрению Комиссии принимаются материалы (жалобы, претензии и т.п.) только от тех организаций, с которыми ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" работает непосредственно на основе заключенных договоров.

В системе добровольной сертификации "Военный Регистр", Заказчик имеет право обратиться с претензией и т.п. на действия экспертов ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" непосредственно в СДС "Военного Регистра" или обратиться в Комиссию ОС СМК АО "НМЦ НОРМА".

В системе добровольной сертификации "Оборонсертифика", Заказчик имеет право обратиться с претензией и т.п. на действия экспертов ОС СМК АО "НМЦ НОРМА" непосредственно в СДС "Оборонсертифика" или обратиться в Комиссию ОС СМК АО "НМЦ НОРМА".

5.3.2 При принятии решения о рассмотрении на Комиссии, указанных выше материалов, одновременно Руководителем ОС СМК назначается ответственный исполнитель, а материалы передаются секретарю Комиссии. Ответственный исполнитель выпускает приказ о персональном составе Комиссии с учетом п. 5.1.4 с указанием даты заседания Комиссии.

5.3.3 Поступившие в Комиссию жалобы, претензии и другие материалы по этим вопросам, регистрируются (не позднее 2-х дней) секретарем Комиссии в журнале (Приложение А) и передаются (под роспись в журнале) ответственному исполнителю для дальнейшей работы.

5.3.4 Ответственный исполнитель рассматривает в течение 10-ти дней с участием членов Комиссии необходимые материалы, подготавливает проект решения (протокол), знакомит с ним других членов комиссии и докладывает о результатах работы председателю Комиссии.

5.3.5 Рассмотрение жалоб, претензий Комиссия проводит не позднее 30 дней с момента поступления в ОС СМК АО "НМЦ НОРМА".

5.3.6 Заказчик оповещается секретарём Комиссии заблаговременно о дате заседания Комиссии (не позднее, чем за 10 дней), о чем секретарь Комиссии делает соответствующую запись в журнале (Приложение А).

5.3.7 Председатель Комиссии руководит заседанием Комиссии.

5.3.8 Заседание Комиссии проводится при наличии не менее 3-х членов комиссии.

5.3.9 Отсутствие Заказчика или его представителя на заседании Комиссии не является основанием для переноса заседания на другие сроки.

5.3.10 Результаты рассмотрения, представленных в Комиссию материалов, докладывает ответственный исполнитель.

5.3.11 Решение по рассматриваемым вопросам принимается простым большинством.

5.3.12 Анализ, определение, своевременное осуществление и регистрация результатов по обеспечению выполнения соответствующей коррекции и корректирующих действий, проводит исполнитель указанный в Протоколе заседания Комиссии в соответствии с СТП-030.

5.3.13 Копия Протокола заседания комиссии (Приложение Б) с сопроводительным письмом направляется секретарем Комиссии Заказчику в 3-х дневной срок, после заседания Комиссии по рассмотрению жалоб и претензий. В сопроводительном письме, Заказчик уведомляется об окончании рассмотрения жалобы, претензии.

5.3.14 Ведение и оформление журнала и протоколов заседания Комиссии осуществляет секретарь Комиссии. Протоколы Комиссии хранятся в секретариате в течение 5 лет после их оформления. Журнал хранится в секретариате в течение 5 лет после его полного заполнения.

5.3.15 Копия протокола заседания Комиссии передается секретарем Комиссии организатору работ по данному предприятию для хранения в "Деле организации", о чем делается отметка в журнале в графе "Примечание".

**Приложение Б
(Справочное)**

Форма протокола заседания Комиссии по рассмотрению жалоб и претензий

ОС СМК АО "НМЦ НОРМА"

Протокол заседания Комиссии по рассмотрению жалоб и претензий

_____ № _____
Дата

Гор Москва

Заседание Комиссии по рассмотрению жалоб и претензий

Председатель- _____

Секретарь- _____

Присутствовали:
Члены комиссии:

Приглашённые:

Повестка дня:

СЛУШАЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ:

Итоги голосования: За _____
Против _____
Воздержалось _____
Председатель _____

Секретарь _____

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработала:	<u>30.10.2018</u> дата	<u></u> подпись	<u>А.Н. Подколзина</u> И.О. Фамилия
Согласовано:	<u>30.10.2018</u> дата	<u></u> подпись	<u>В.В. Бульгчев</u> И.О.Фамилия
Нормоконтролёр:	<u>30.10.2018</u> дата	<u></u> подпись	<u>Е.И. Разумова</u> И.О. Фамилия

