



ІНС-ОС-04 Інструкція по розгляду скарг, поданих на сертифіковану організацію чи пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»

1 Вступ

Ця інструкція установлює порядок розгляду скарг на сертифіковані організації, які подані позивачами до ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», чи на дії пов'язані з сертифікованою діяльністю ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» та реагування на ці скарги.

Інструкція заснована на ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організації (ISO 10002:2004, IDT).

2 Відповідальність та повноваження

Ця інструкція поширюється на весь персонал ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» і застосовується з метою забезпечення виконання вимог ISO/IEC 17021.

За дотримання вимог цієї інструкції відповідає керівництво ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА».

Керівництво ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» несе повну відповідальність за збір і засвідчення всієї інформації, необхідної для підтвердження чи відхилення скарги, що подана до ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» позивачем.

3 Терміни, визначення понять

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

Рішення за результатом розгляду скарг - підсумок розгляду скарги, який визначено рішенням ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА».

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

Позивач або скаржник - організація або будь-яка особа, яка подала скаргу.

Сертифікована організація - організація, чию систему менеджменту сертифіковано і яка є власником сертифіката відповідності на систему менеджменту.

Скарга - подана до ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» 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.

У цій інструкції подані такі скорочення:

СМ - система менеджменту.

4 Процедура розгляду скарг

Скарга, яка надійшла до ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» може бути прийнята будь-яким спеціалістом і передана менеджер із якості для реєстрації в журналі вхідної документації. Якщо скарга надходить, то особа, яка її прийняла повинна заповнити форму для її реєстрації (Ф-ОС-Р11_1). Відразу надається інформація скаржникові або сертифікованому Клієнту (якого це стосується) у придатний термін про підтвердження її отримання (наприклад, поштою, телефоном або електронною поштою).



Початкове оцінювання скарги здійснює керівник ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» (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.

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

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.

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

За результатами аналізування скарг згідно цієї інструкції правомірність дій і рішень ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» визначають згідно з вимогами внутрішніх нормативних документів ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», забезпечуючи при цьому виконання належних коригувань і коригувальних дій та перевірку після їх виконання.

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

Якщо скарга стосується діяльності з оцінювання відповідності та сертифікації системи менеджменту, за яку несе відповідальність ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», 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 та персоналу ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», які мали справу з Клієнтом тощо; готують відповідне рішення ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» та подають його вищому керівництву ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» для затвердження.

Результати експертизи, висновки та пропозиції щодо скарги відповідальна особа оформлює у вигляді звіту, який у визначений термін передає керівництву ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА».

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

Рішення (офіційний лист на бланку ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА») реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, другий відправляють Позивачу, копію зберігають в справі скарги. Рішення 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 та Ф-ОС-Р11_1.

3.2. Скарга, що стосується сертифікованої організації (Клієнта ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»)

Якщо подана скарга стосується Клієнта ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», 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 ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» та подають його вищому керівництву ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» для затвердження.

Результати розгляду та аналізування скарги, проект рішення ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» 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 ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА».



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

Рішення (офіційний лист на бланку ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА») реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, другий відправляють Позивачу, копію зберігають в справі скарги. Рішення 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 та Ф-ОС-Р11_1.

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

Далі виконують процедури наглядового аудиту.

Про рішення ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» стосовно поданої скарги та про виконанні коригування, коригувальні дії позивача офіційно повідомляють не пізніше 30-ти календарних днів від дати реєстрації скарги в Ж- ОС-23 та Ф-ОС-Р11_1.

Розголошення предмета скарги і висновку за результатом її розгляду та їх обсяг визначають за узгодженням між ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА», позивачем та організацією, яка сертифікована.

5 Зберігання матеріалів скарг

Після позитивного рішення, яке задовольняє обидві сторони (Позивача і ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА»), відповідальний фахівець формує справу скарги, яка зберігається 3 роки.

6 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.

Процеси розгляду скарг та рішень ТОВ «ДКС СЕРТИФІК УКРАЇНА» 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.**