



Міжгалузевий центр якості "ПРИРОСТ"

Орган сертифікації

СТАТУС
ДОКУМЕНТА

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник Органу сертифікації
МЦЯ «ПРИРОСТ»

_____ О.Ю.Береговенко

ІНС-ОС-04

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

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


Зміна	Дата
№ 1	"__" _____ 200__ р.
№ 2	"__" _____ 200__ р.
№ 3	"__" _____ 200__ р.
№ 4	"__" _____ 200__ р.
№ 5	"__" _____ 200__ р.

Перегляд: "__" _____ 200__ р.

Видання перше

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

Київ 2008

	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 7

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


Документ узгоджено:

Посада	Підпис	ПІБ	Дата

	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 7

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 7

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 – три роки

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В інструкції є посилання на такі документи нормативні:

ДСТУ 1.1:2001 Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять

ДСТУ 2462-94 Сертифікація. Основні поняття. Терміни та визначення

ДСТУ ISO 9000-2001 Системи менеджменту. Основні положення та словник (ISO 9000:2000, IDT)

ISO 10002:2004 Quality management. Customer satisfaction. Guidelines for complaints handling in organizations

ISO/IEC 17021:2006 International Standard. Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

ISO/IEC FDIS 17000

3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ, ПОЗНАКИ ТА СКОРОЧЕННЯ

3.1 У цій інструкції використано терміни, установлені в:

а) ДСТУ 1.1: документ нормативний (5.1), відповідність (14.1), оцінювання відповідності (16.1), сертифікат відповідності (17.4), сертифікація (17.1.2);

б) ДСТУ 2462: орган з сертифікації (4.8), технічний нагляд (4.14);

в) ДСТУ ISO 9000: 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 висновок за результатом розгляду скарг

Підсумок розгляду скарги, який визначено рішенням органу сертифікації систем менеджменту

3.2.2 головний аудитор

Аудитор, якого призначено керівником групи з аудиту, і якому надані повноваження для проведення конкретного аудиту

4.2.3 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 застосовно, здійснюють у поєднанні з вимірюванням процесу

3.2.4 позивач

Організація або будь-яка особа, яка подала скаргу.

3.2.5 сертифікована організація

	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 7

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

3.2.6 скарга

Офіційно 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

3.4 У цій інструкції подані такі скорочення:

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", має бути зареєстрована в Ж-ОС-23.

5.2 Скаргу розглядає керівник ОС "ПРИРОСТ" (або його 1-й заступник), який накладає відповідну резолюцію, скарга з резолюцією фіксується спеціалістом з якості або іншою посадовою особою в Журналі Ж-ОС-23 „Реєстрація скарг, поданих на сертифіковані організації чи пов'язаних з сертифікованою діяльністю ОС "ПРИРОСТ" (за формою додатку А) та надходить до відповідального за розгляд скарги.

5.3 Керівник ОС "ПРИРОСТ" (або його 1-й заступник) призначає відповідальну особу для розгляду зареєстрованої скарги, який повинен інформувати позивача про отримання скарги і повідомляти йому 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 Відповідальна особа для розгляду скарги на протязі 10-ти календарних днів після реєстрації в журналі проводить її аналізування і згідно з п.7.5 НЯ-ОС-01 інформує сертифіковану організацію про подальші дії стосовно розгляду скарги, забезпечуючи надсилання їй копії цієї скарги (у випадку надходження скарги по п.5.7 цієї інструкції).

5.6 Скарга, що стосується діяльності з оцінювання відповідності та сертифікації системи управління якості

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 причетні до цієї справи особи проводять аналізування записів про виконання робіт згідно з планом аудиту, даних моніторингу та вимірювань процесів, записів стосовно моніторингу та вимірювання продукції, керування невідповідною продукцією тощо.

	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 7

5.6.2 За результатами аналізування за п.5.6 цієї інструкції у рішенні ОС "ПРИРОСТ" визначають правомірність відповідних дії згідно з регламентувальними вимогами внутрішніх нормативних документів ОС.

5.6.3 Рішення ОС затверджує керівник (1-й заступник керівника), який не брав участь в проведенні аналізування поданої скарги.

5.6.4 Рішення реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, а другий відправляють Позивачу.

5.7 Скарга, що стосується сертифікованої організації

5.7.1 Якщо подана скарга стосується сертифікованої організації, відповідальна особа та залучені, при необхідності, інші причетні до цієї справи особи перевіряють обґрунтованість цієї скарги, враховуючи оцінену результативність сертифікованої СМ і готують відповідне рішення ОС "ПРИРОСТ" згідно з регламентувальними вимогами п.8.4 НЯ-ОС-01.

5.7.2 За необхідності вносять зміни до програми технічного нагляду за сертифікованою системою менеджменту згідно з НЯП-ОС-02 і призначають позаплановий технічний нагляд СМ.

5.7.3 Далі виконують процедури згідно з НЯП-ОС-02.


5.8 Процеси розгляду скарг та рішення ОС за результатами їх розгляду повинні виконуватися з дотриманням конфіденційності інформації.

5.9 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-23 .

5.10 Результати розгляду, аналізування скарги, проект рішення ОС перевіряють, ухвалюють і затверджують посадові особи, які не мають відношення, яка сертифікована до предмету скарги.

5.11 Документи за п.5.10 цієї інструкції надають позивачу скарги рекомендованим поштовим відправленням на третій день після дати затвердження документів і роблять відповідну відмітку в журналі Ж-ОС-23.

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

	Інструкція по розгляду скарг, поданих на сертифіковану організацію чи пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04
	Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"	Стор. 7 із 7

(обов'язковий)

Форма журналу реєстрації скарг, поданих на сертифіковані організації чи пов'язаних з сертифікованою діяльністю ОС "ПРИРОСТ"

А.1 Форма титульного аркуша

<p>ЖУРНАЛ № Ж-ОС-23</p> <p>Реєстрація скарг, поданих на сертифіковані організації чи пов'язаних з сертифікованою діяльністю ОС "ПРИРОСТ"</p> <p>ОС ТОВ МЦЯ "ПРИРОСТ"</p>
--

<p>Відповідальний за ведення журналу</p> <p>_____</p> <p>посада</p> <p>_____</p> <p>прізвище, ініціали</p>
--

А.2 Форма сторінок журналу

№ з/п	Дата надходження	Позивач	Дані сертифікованої організації			
		Адреса	Назва організації	Місцезнаходження	№ сертифіката, термін його дії	№ справи із сертифікації / ТН
1	2	3	4	5	6	7

Відповідальний за розгляд скарги	Місце зберігання матеріалів розгляду	Дата надання висновків та рішення позивачу, ідентифікаційні дані позивача	Примітка
8	9	10	11