



TOO «ASNT -
ATTESATION
AND
CERTIFICATION
OF NEW
TECHNOLOGIES»

Документированная процедура

Жалобы

стр. 1 из 8

УТВЕРЖДАЮ

Директор TOO «ASNT-

Attestation and Sertification of
New Technologies»

Сембеков Д.Ж.

«15» декабря 2023 г.



Документированная процедура

ЖАЛОБЫ

ДП 03.08

Редакция № 1

Согласовано:	Подпись	Дата	Разработчик:
Афанасьев А.М.		15.12.2023	Шишацкая А.В. «15» декабря 2023г.

ВВЕДЕНО	Дата введения
Приказ №	15.12.2023 г.
Вводится впервые	

г. Атырау



Жалобы

[illegible]



СОДЕРЖАНИЕ

№ раздела	Наименование раздела	Стр.
	Предисловие	3
1	Назначение и область применения	5
1.1	Назначение	5
1.2	Область применения	5
2	Нормативные ссылки	5
3	Термины, определения и сокращения	5
3.1	Термины и определения	5
3.2	Сокращения	6
4	Ответственность и полномочия	6
5	Политика лаборатории в отношении жалоб	6
6	Описание	7
6.1	Общие положения	7
6.2	Рассмотрение претензий	7
6.3	Корректирующие действия	7
6.4	Хранение записей	7



1 Назначение и область применения

1.1 Назначение

1.1.1 Настоящая документированная процедура (далее – ДП) «Жалобы» устанавливает процедуру получения, оценки и принятия решений в отношении жалоб в Органе по подтверждению соответствия персонала (далее – Орган или ОПС ОП) Товарищества с ограниченной ответственностью «ASNT-Attestation and Certification of New Technologies».

1.1.2 Настоящая документированная процедура разработана в соответствии с требованиями ГОСТ ISO/IEC 17024-2014, СТ РК 3.10-2007.

1.1.3 Настоящая процедура является внутренним документом Товарищества с ограниченной ответственностью «ASNT-Attestation and Certification of New Technologies» (далее - Товарищество) и не подлежит предоставлению другим сторонам, кроме уполномоченного государственного органа, осуществляющего аккредитацию испытательных лабораторий в государственной системе Технического регулирования Республики Казахстан и органов государственного контроля.

1.2 Область применения

1.2.1 Требования настоящей ДП обязательны для исполнения всеми сотрудниками Органа.

1.2.2 Настоящая ДП входит в состав документов, обеспечивающих функционирование системы менеджмента Органа.

2 Нормативные ссылки

Для применения настоящей ДП необходимы следующие ссылочные нормативные документы:

ГОСТ ISO/IEC 17024-2014 Общие требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала.

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

СТ РК 3.10-2007 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения.

ДП-07-10 Документированная процедура «Управление записями».

ДП-07-13 Документированная процедура «Корректирующие действия».

ДП-07-14 Документированная процедура «Предупреждающие действия».

Примечание – При пользовании настоящей ДП целесообразно проверить действие ссылочных стандартов по ежегодно издаваемому информационному указателю «Указатель нормативных документов по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящей ДП 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

3.1 Термины, определения

3.1.1 Используемые термины и определения соответствуют ГОСТ ISO/IEC 17024-2014 и ГОСТ ISO/IEC 17000-2012.

3.1.2 Дополнительно применяются следующие термины и определения:

- Ответственный по качеству - ответственный по качеству системе менеджмента ОПС ОП.

3.2 Сокращения

В настоящей ДП применяются следующие сокращения:

ДП – документированная процедура;

Орган (ОПС ОП) – Орган по подтверждению соответствия персонала Товарищества с ограниченной ответственностью «ASNT-Attestation and Sertification of New Technologies»;

Товарищество – Товарищество с ограниченной ответственностью «ASNT-Attestation and Sertification of New Technologies»;

ГОСТ – межгосударственный стандарт;

ИСО - международная организация по стандартизации;

МЭК – международная электротехническая комиссия;

СМ - система менеджмента;

РК – Руководство по качеству;

ПР – правила;

КД – корректирующие действия.

4 Ответственность и полномочия

4.1 Ответственный по качеству ОПС ОП TOO «ASNT-Attestation and Sertification of New Technologies» несет ответственность за регистрацию жалоб.

4.2 Руководитель ОПС ОП несет ответственность за:

- рассмотрение жалоб;
- использование информации по претензиям при проведении анализа системы менеджмента;
- проведение корректирующих действий согласно документированной процедуре ДП-07-13 «Корректирующие действия»;
- своевременное информирование директора TOO «ASNT-Attestation and Sertification of New Technologies»;
- подготовку документов по формированию ответа на жалобы.

4.3 Директор несет ответственность за:

- решение вопроса по финансированию затрат, связанных с жалобами.



5 Политика лаборатории в отношении жалоб

Орган придерживается следующей политике получения, оценки и принятию решений в отношении жалоб заявителей:

- регистрация всех жалоб;
- рассмотрение поступающих в Орган жалоб от заявителей;
- проведение корректирующих действий при установлении обоснованности жалоб;
- использование информации по жалобам при проведении анализа системы менеджмента;
- своевременное информирование руководства Органа;
- формирование ответа на жалобу, поддержание обратной связи с заявителем;
- решение вопроса по финансированию затрат, связанных с жалобами.

6 Описание

6.1 Общие положения

Управление жалобами включает регистрацию, рассмотрение, анализ претензии и последующие действия, соответствующие результатам анализа данной жалобы.

6.2 Рассмотрение претензий

6.2.1 Жалобы, поступающие от заявителей в TOO «ASNT-Attestation and Certification of New Technologies», независимо от их содержания, регистрируются в Журнале входящей корреспонденции. Жалобы, касающиеся деятельности Органа, после регистрации передаются руководителю Органа.

6.2.2 Зарегистрированная жалоба после передачи её с резолюцией директора в ОПС ОП анализируется руководителем ОПС ОП с целью:

- определения, действительно ли жалоба является недостатком в работе Органа;
- установления причины появления жалобы;
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

6.2.3 Анализ производится на основании документов, определяющих требования к сертификации персонала. При анализе жалобы рассматривается:

- причина появления жалобы;
- взаимосвязанные функции (процессы) подразделения TOO «ASNT-Attestation and Certification of New Technologies», имеющие отношение к жалобе;
- финансовые затраты, которые необходимы для управления жалобами.

6.2.4 В случае обоснованности жалобы разрабатываются и выполняются корректирующие и предупреждающие действия, назначаются сроки (не более 1 месяца) и исполнители. При этом разработанные корректирующие и



предупреждающие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления жалобы и исключить возможность повторного появления подобных жалоб.

6.2.5 В случае необоснованности жалобы подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий Органа TOO «ASNT-Attestation and Certification of New Technologies» применительно к случаю, указанному в жалобе. В ответе приводятся ссылки на документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

При возникновении спорных вопросов по жалобам, привлекаются компетентные организации (если необходимо, проводятся повторные экзамены).

6.2.6 Данные о жалобах заносятся в журнал регистрации несоответствий (приложение А, ДП-07-14) с пометкой «Жалоба».

6.3 Корректирующие действия

6.3.1 Если претензии обоснованы, разрабатываются КД в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП-01 «Корректирующие действия».

6.4 Хранение записей

Хранение записей по претензиям должно осуществляться в Органе в соответствии с требованиями документированной процедуры ДП-07-10 «Управление записями».



ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	Ф. И.О. работника	Должность	Дата ознакомления	Подпись