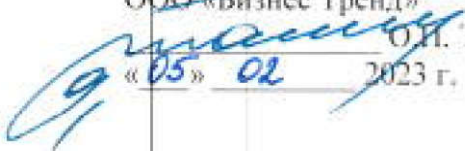


Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Бизнес Тренд»



О.И. Таксиор
« 05 » 02 2023 г.

**КОНТРОЛЬНЫЙ
ЭКЗЕМПЛЯР**

**Система менеджмента качества органа инспекции
Управление несоответствиями, претензиями,
жалобами, апелляциями
СТО СМК ОИ-03-2023**

Разработано:

Менеджер по качеству
Органа инспекции
ООО «Бизнес Тренд»


И.Н. Файзуллина
« 05 » 02 2023 г.

Согласовано:

Руководитель
Органа инспекции
ООО «Бизнес Тренд»


С.В. Пономарев
« 05 » 02 2023 г.

г. Самара,
2023 г.

Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»		
СТО СМК ОИ-03-2023 Редакция 4 от 05.02.2023 г.	Стандарт организации Управление несоответствиями, претензиями, жалобами, апелляциями	Стр. 2 из 12

Содержание

Лист регистрации изменений	3
1 Назначение и область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины и определения.....	4
4 Обозначения и сокращения	5
5 Обязанности и ответственность	5
6 Общие положения	5
7 Классификация несоответствий	6
8 Порядок управления несоответствиями.....	6
9 Порядок управления жалобами, претензиями, апелляциями потребителей	7
10 Критерии оценки результативности управления несоответствиями.....	9
11 Список формуляров.....	9
Приложение 1.....	10
Приложение 2.....	11
Лист ознакомления СТО СМК ОИ-03-2023.....	12
Лист учета периодических проверок (актуализация)	Ошибка! Закладка не определена.

Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»		
СТО СМК ОИ-03-2023 Редакция 4 от 05.02.2023 г.	Стандарт организации Управление несоответствиями, претензиями, жалобами, апелляциями	Стр. 3 из 12

Лист регистрации изменений

СТО СМК ОИ-03-2023 «Управление несоответствиями, претензиями, жалобами, апелляциями»
обозначение и наименование документа

Настоящая редакция документа заменяет Редакцию 3 от 12.09.2023 г.

Изменения данного СТО СМК ОИ-03-2022 Редакция 4 от 05.02.2023 г. по отношению к предыдущей редакции выделены вертикальной чертой.

Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»		
СТО СМК ОИ-03-2023 Редакция 4 от 05.02.2023 г.	Стандарт организации Управление несоответствиями, претензиями, жалобами, апелляциями	Стр. 4 из 12

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества

Введено взамен

Стандарт организации

Редакции 3 от 12.09.2022 г.

Управление несоответствиями

Редакция 3

Дата введения

«05» февраля 2023 г.

1 Назначение и область применения

Настоящая процедура распространяется на весь персонал органа инспекции и определяет единый порядок управления несоответствиями установленным требованиям, который состоит из: выявления, обработки, анализа причин несоответствий (включая претензии, жалобы), устранения несоответствий, а также определяет степень ответственности должностных лиц при управлении несоответствиями.

2 Нормативные ссылки

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012¹ «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции»;

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества».

Приказ Министерства Экономического развития от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации».

3 Термины и определения

В настоящем стандарте используются термины и определения:

Потребитель - организация или лицо, получающее услуги.

Предъявляющий претензию - физическое, юридическое лицо (его представитель), подающее претензию.

Претензия - выражение неудовлетворенности услугой ОИ или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

Прослеживание действий - процесс мониторинга действий, ограниченных временными рамками и связанных с активностью.

Удовлетворённость потребителя - восприятие потребителем степени выполнения его требований.

Обслуживание потребителя - взаимодействие ОИ потребителем на всех стадиях жизненного цикла услуги.

Заинтересованная сторона - лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности ОИ.

Несоответствие - невыполнение требований, предусмотренных внешней или внутренней документацией ОИ.

¹ Здесь и далее по тексту при отсутствии указания года выпуска внешних и внутренних понимаются их актуальные версии

Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»		
СТО СМК ОИ-03-2023 Редакция 4 от 05.02.2023 г.	Стандарт организации Управление несоответствиями, претензиями, жалобами, апелляциями	Стр. 5 из 12

Потенциальное несоответствие - несоответствие, которое не выявлено, но может возникнуть

Степень риска (значимость несоответствия) - степень возможного влияния несоответствия на качество услуги.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов

Коррекция - действие, предпринятое для устранения, обнаруженного несоответствия.

Корректирующее действие- действие по устранению причины возникновения обнаруженного несоответствия.

4 Обозначения и сокращения

СМК - система менеджмента качества ООО «Бизнес Тренд»;

СТО - стандарт организации;

КД - корректирующие действия.

5 Обязанности и ответственность

5.1 В рамках управления несоответствиями руководитель органа инспекции обязан:

- вести процесса управления несоответствиями/претензиями на местах;
- организовать разъяснительную работу о важности процесса управления несоответствиями и необходимости ориентации на потребителя;
- регулярно анализировать процесс управления несоответствиями для обеспечения его результативной, эффективной работы и постоянного улучшения;
- проводить соответствующие действия с целью устранения проблемы, предупреждения её повторного возникновения и ведения регистрационных записей.
- принять решение по приостановлению работ и выдаче результатов инспекции в случае обнаружения несоответствия;
- принять административные меры для достижения результативности и эффективности процесса управления несоответствиями;
- принять решение о возобновлении работ по инспекции.

5.2 Менеджер по качеству обязан:

- внедрить процесс управления несоответствиями;
- отчитываться перед Руководителем органа инспекции о деятельности и принятых решениях по управлению несоответствиями;
- контролировать процесс управления несоответствиями и регистрации его результатов;
- проводить мониторинг процесса управления несоответствиями/претензиями и регистрацию его результатов;

5.3 Инспекторы/эксперты обязаны:

- своевременно проинформировать руководителя органа инспекции и/или менеджера по качеству о факте возникновения несоответствия;
- соблюдать требования к представлению установленных отчетов по любому виду работ с несоответствиями;
- проводить соответствующие действия с целью устранения возникшей проблемы, предупреждения её повторного возникновения.

6 Общие положения

Целью управления несоответствиями устранения причин и последствий несоответствий, предотвращение их повторного появления., совершенствование СМК органа инспекции.

Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»		
СТО СМК ОИ-03-2023 Редакция 4 от 05.02.2023 г.	Стандарт организации Управление несоответствиями, претензиями, жалобами, апелляциями	Стр. 6 из 12

Управление несоответствиями состоит из этапов:

- выявление несоответствия;
- регистрацию несоответствия;
- анализ причины возникновения несоответствия;
- принятие решения по работе, несоответствующей установленным требованиям;
- осуществления корректирующих или предупреждающих действий;
- анализ результативности осуществляемых корректирующих и предупреждающих мероприятий.

7 Классификация несоответствий

7.1 Орган инспекции проводит оценку влияния несоответствия на результаты инспекции/инспекционного контроля, при этом несоответствия классифицируются по степени значимости, как:

- критическое несоответствие (значительное) - невыполнение требования, установленного документом СМК, которое оказывает отрицательное влияние на конечный результат деятельности органа инспекции, обеспечение качества услуги и должно быть устранено в кратчайший срок. Критическое несоответствие приводит к приостановке инспекционного контроля, до момента устранения несоответствия;

- некритическое несоответствие (серьезное) - невыполнение требования, установленного документом СМК, которое может оказать отрицательное влияние на обеспечение качества услуги, оказываемой органом инспекции или привести к появлению значительного несоответствия, если оно не будет устранено;

- незначительное несоответствие - несоответствие, которое не влияет на результаты инспекции. Его можно исправить без привлечения дополнительных ресурсов. Незначительное несоответствие может выражаться в форме замечаний.

7.2 Несоответствия могут классифицироваться по степени возникновения:

- единичные;
- повторяющиеся (систематические);
- потенциальные,
- случайные.

7.3 Потенциальные проблемы в органе инспекции определяются путем анализа результатов самооценки деятельности органа, проводимой в ходе комплексных проверок. Потенциальное несоответствие может относиться к любой группе классификации.

7.4 Несоответствия могут классифицироваться по реализации процессов:

- выполнения процедуры инспекции;
- при анализе процесса управления документацией;

7.5 Решение об отнесении несоответствия к указанным категориям принимает менеджер по качеству, совместно с руководителем органа инспекции.

8 Порядок управления несоответствиями

8.1 Установление фактов несоответствий возможно на основании:

- анализа удовлетворенности потребителей услуг;
- жалобы/претензии заказчика (потребителей);
- контроля персонала во время проведения инспекций;
- контроля результатов проведения инспекции;
- внутренних и внешних аудитов, а также анализа их результатов со стороны руководства.

Несоответствия выявляются и идентифицируются на всех стадиях процесса предоставления работ и услуг.

8.2 Работник, обнаруживший несоответствие, информирует об этом руководителя органа инспекции, который определяет степень значимости несоответствия и принимает решения в рамках области своей ответственности.

Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»		
СТО СМК ОИ-03-2023 Редакция 4 от 05.02.2023 г.	Стандарт организации Управление несоответствиями, претензиями, жалобами, апелляциями	Стр. 7 из 12

8.3 Руководитель органа инспекции все случаи несоответствий, как установленные, так и потенциальные подлежат регистрации посредством заполнения Отчета о несоответствии (Приложение 1). Ответственность за регистрацию несоответствий несет руководитель органа инспекции. Несоответствия, выявленные в результате проведения внутреннего аудита, регистрируются менеджером по качеству.

На основании отчета о несоответствии руководитель органа инспекции проводит анализ причин возникновения несоответствия и выработки корректирующих действий.

8.4 Анализ несоответствий и их причин проводится посредством оценки значимости и степени их влияния на качество инспекционного контроля, а также расчета затрат, необходимых для их устранения и предотвращения повторного появления несоответствий. Ответственность за проведение анализа причин возникновения несоответствия на руководителя органа инспекций. При необходимости анализ проводится совместно с менеджером по качеству.

При анализе причин несоответствий выполняется:

- определение причины несоответствия;
- определение возможных последствий несоответствия;
- ранжирование причин по степени важности (при наличии нескольких причин одного несоответствия) и возможным последствиям;
- определение очередности устранения причин несоответствия.

Результаты анализа причин руководитель органа инспекции заносит в отчет о несоответствии.

Если отклонения произошли по причине Заказчика, возобновление работ по инспекциям возможно только после письменного подтверждения со стороны Заказчика об устранении отклонений/отступлений или их согласования.

8.5 На основании результатов анализа несоответствий и их причин руководитель органа инспекции определяет возможные варианты устранения самих несоответствий и их причин. Принимаются решения о необходимых КД.

При выявлении некритических несоответствий, управление ими осуществляется на уровне работников органа инспекции. В таких случаях достаточно коррекции несоответствия.

При выявлении критических несоответствиях руководитель органа инспекции принимает срочные меры по управлению выявленными несоответствиями путем:

- отзыв/изъятие экспертных заключений;
- при необходимости информирование потребителя;
- пересмотр порядка действия по инспекции с целью доведения услуги до установленных требований с последующим принятием решения о целесообразности проведения КД.

8.6 Если несоответствие обнаружено после завершения инспекционного контроля и после выдачи заключения Заказчику, то менеджер по качеству информирует о несоответствии/ошибке по доступным каналам связи, а также с сообщением о мероприятиях, выполняемых со стороны органа инспекции. Факт коммуникации регистрируется в «Журнале регистрации корректирующих и предупреждающих действий» (СТО СМК ОИ-04).

9 Порядок управления жалобами, претензиями, апелляциями потребителей

В органе инспекции устанавливается следующий порядок управления жалобами, претензиями, апелляциями:

9.1 Обращение Заказчика устно (по телефону) предлагается оформить письменную жалобу, претензию, апелляцию для рассмотрения.

Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»		
СТО СМК ОИ-03-2023 Редакция 4 от 05.02.2023 г.	Стандарт организации Управление несоответствиями, претензиями, жалобами, апелляциями	Стр. 8 из 12

9.2 При получении жалобы, претензии, апелляции по почте/электронной почте Менеджер по качеству регистрирует обращение в Журнале регистрации жалоб, претензий, апелляций (Приложение 2) и информирует об этом руководителя органа инспекции.

В течение первых 3 дней Менеджер по качеству устанавливает контакт с лицом, направившим обращение с целью информирования о получении обращения и дальнейших действиях по обращению.

Рассмотрение полученного обращения организует Руководитель органа инспекции. Срок рассмотрения – не более 10 рабочих дней со дня поступления.

9.3 Орган инспекции несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации, за решения, принятые на всех уровнях проводимых процессов относительно поступившей жалобы, претензии, апелляции. В ходе рассмотрения жалобы, претензии, апелляции устанавливается факт отношения обращения к выполненному органом инспекционным контролю. При подтверждении проводится:

- первоначальная оценка обращения с точки зрения важности, сложности, возможных последствий, необходимости и возможности проведения немедленных действий;
- проводится проверка всей необходимой информации для удостоверения правильности обращения.

9.4 Результаты первоначальной оценки Менеджер по качеству заносит в «Журнал регистрации претензий, жалоб, апелляций» (Приложение 2).

Если признается, что обращение подлежит рассмотрению органом инспекции, о такое рассмотрение должно соответствовать важности, и соизмеряться с последствиями претензии.

9.5 Для рассмотрения обращения распоряжением Генерального директора компании по представлению Руководителя органа инспекции формируется комиссия по рассмотрению жалобы, претензии, апелляции. Срок формирования комиссии не более 1 рабочего дня после решения о рассмотрении обращения.

9.6. Порядок работы комиссии по рассмотрению жалобы, претензии, апелляции следующий:

- выполнение тщательного анализа претензии (жалобы, рекламации), описание процесса приема, оценивания, расследования;
- отслеживание и регистрирование, проверка правильности оформления документации, протоколов и т.п.;
- определение причины, вызвавшей претензию (жалобу, рекламацию);
- определение мероприятия по устранению этих причин;
- обеспечение принятия соответствующих мер;
- определение степени вины органа инспекции и конкретных исполнителей.

9.7 В случае принятия претензии (жалобы, рекламации) орган инспекции предпринимает следующие действия:

- прекращает работы, по которым поступила претензия (жалоба, рекламация), если не установлены и не устранены причины;
- проводит внеплановую внутреннюю проверку в части вопросов, относящихся к претензии;
- принимает/пересматривает решение (лица, принимавшие участие в первоначальной инспекции, не участвуют в принятии/пересмотрении решения);
- принимает (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- сообщает заказчику о принятии претензии и своих предложениях по разрешению проблемы;
- осуществляет необходимые корректирующие действия.

9.8 На любом этапе управления претензиями потребитель вправе получить информацию о результатах проводимой работы с претензией, жалобой, апелляцией в виде

Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»		
СТО СМК ОИ-03-2023 Редакция 4 от 05.02.2023 г.	Стандарт организации Управление несоответствиями, претензиями, жалобами, апелляциями	Стр. 9 из 12

официального письма. Ответственный за предоставление информации менеджер по качеству. Срок подготовки письма 3 рабочих дня.

По окончании работ с обращением орган инспекции оформляет письменный ответ на официальном бланке, в котором содержатся результаты рассмотрения претензии (жалобы). Ответ на претензию, жалобу сообщается её подателю в срок до десяти дней со дня подачи претензии.

9.9 Если в результате рассмотрения претензии устанавливается её необоснованность, орган инспекции направляет заказчику мотивированный отказ в принятии претензии, жалобы, апелляции

9.10 Расследования и решения по апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям.

10 Критерии оценки результативности управления несоответствиями

10.1 Контроль исполнения требований настоящей процедуры осуществляется при проведении внутренних проверок.

Критерием оценки результативности управления несоответствиями, претензиями (жалобами) является снижение повторяемости и числа выявленных несоответствий и претензий.

Вся документация по обработке несоответствий передается и хранится у менеджера по качеству, который систематически оценивает возникшие несоответствия, претензии (жалобы) и вносит предложения руководителю органа инспекции по улучшения функционирования СМК.

10.2 Обнаружение несоответствия/ошибки до завершения инспекционного контроля и передачи результатов контроля заказчику оценивается как положительный результат.

10.3 Если несоответствия/ошибки не обнаруживаются до завершения инспекционного контроля и передачи результатов контроля заказчику, это должно оцениваться как недостаток функционирования СМК, анализа и разработки корректирующих действий.

10.4 Результаты рассмотрения жалоб, претензий, апелляций, выявленных несоответствий руководитель органа инспекции сообщает работникам органа во избежание повторений.

11 Список формуляров

Настоящий стандарт определяет следующие формы записей/формуляры:

1. Ф ОИ-03-01 «Отчет о несоответствии».
2. Ф ОИ-03-02 «Журнал регистрации претензий, жалоб, апелляций».

Формы записей/формуляры представлены в приложениях к настоящему стандарту.

Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»		
СТО СМК ОИ-03-2023 Редакция 4 от 05.02.2023 г.	Стандарт организации Управление несоответствиями, претензиями, жалобами, апелляциями	Стр. 10 из 12

ПРИЛОЖЕНИЯ СТО СМК ОИ-03-2023

Приложение 1

Формуляр записи Отчет о несоответствии

Ф ОИ-03-01

Отчет о несоответствии № _____

Составлен: Орган инспекции ООО «Бизнес Тренд»

На основании: _____

Время и место обнаружения: _____

Классификация несоответствия: _____

Описание несоответствия: _____

Анализ причин несоответствия: _____

Корректирующие/предупреждающие действия: _____

Планируемая дата завершения КД/ПД: _____

Руководитель ОИ _____ / _____ /

ФИО

Оценка результативности КД/ПД:

Закрытие несоответствия:

Участники процесса	Дата	ФИО	Подпись
Исполнитель			
Руководитель ОИ			
Менеджер по качеству			

