

**УЧРЕЖДЕНИЕ "ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЦЕНТР ИСПЫТАНИЙ,
СЕРТИФИКАЦИИ И СТАНДАРТИЗАЦИИ"
ГоЦИСС**

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГоЦИСС

 А.В. Шапошников

М.П. ГоЦИСС "14" января 2019 г.



СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
К СЕРТИФИЦИРОВАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

СТО-ИСМ 02.06-2019

Редакция 9

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОС ИСМ

 В.А. Ефанов

"14 " января 2019 г.

Санкт-Петербург
2019 г.

СТО-ИСМ 02.06-2019
«Порядок рассмотрения жалоб к сертифицированной организации»

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий стандарт разработан руководством Органа по сертификации интегрированных систем менеджмента и утвержден приказом директора Учреждения «Государственный центр испытаний, сертификации и стандартизации» (ГоЦИСС).

Приказ об утверждении новых редакций и введении в действие документов системы менеджмента качества органа по сертификации ИСМ от "14 " января 2019 г. № 232.

Требования настоящего документа являются обязательными для исполнения всеми сотрудниками Органа по сертификации интегрированных систем менеджмента.

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью ГоЦИСС. Перепечатка, распространение или использование данного документа или его частей возможно только с письменного разрешения директора ГоЦИСС.

СТО-ИСМ 02.06-2019
«Порядок рассмотрения жалоб к сертифицированной организации»

Содержание

1. Область применения.....	4
2. Сокращения и определения	4
2.1 Определения	4
2.2 Сокращения	4
3. Этапы рассмотрения жалобы.....	4
4. Описание выполнения этапов рассмотрения жалобы	4
Приложение А (обязательное) Форма жалобы.....	6

СТО-ИСМ 02.06-2019
«Порядок рассмотрения жалоб к сертифицированной организации»

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок рассмотрения в ОС ИСМ жалоб и/или претензий от заявителей, в случае возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью ОС ИСМ.

Требования, содержащиеся в настоящем стандарте, предназначены для применения всем персоналом ОС ИСМ.

2 Сокращения и определения

2.1 Определения

В настоящем стандарте применяются термины и определения, приведенные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

2.2 Сокращения

СТО – стандарт организации

ОС ИСМ– орган по сертификации интегрированных систем менеджмента

3. Этапы рассмотрения жалобы

№ эт.	Наименование этапа	Ответственный	Результат этапа
1	Регистрация жалобы	Руководитель ОС ИСМ/ заместитель руководителя ОС ИСМ	Регистрация жалобы в журнале регистрации жалоб
2	Предварительное рассмотрение жалобы	Руководитель ОС ИСМ/ заместитель руководителя ОС ИСМ	Решение принять-отклонить жалобу
3	Рассмотрение жалобы	Руководитель ОС ИСМ/ заместитель руководителя ОС ИСМ	Решение по результатам рассмотрения жалобы
4	Исполнения решений по жалобе и рассылка решения по жалобе.	Лицо назначенное руководителем ОС ИСМ/ заместителем руководителя ОС ИСМ	Исполнения решений по жалобе. Извещение Заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

4. Описание выполнения этапов рассмотрения жалобы

№	Характеристики этапа	Описание
1	Наименование этапа	Регистрация жалобы
	Вход	Жалоба от заявителя по форме приложения 1
	Выход (результат)	Зарегистрированная жалоба в журнале регистрации жалоб
	Срок выполнения	В день получения жалобы.
	Комментарии	Регистрацию жалобы в журнале регистрации жалоб производит руководитель ОС ИСМ или его заместитель

СТО-ИСМ 02.06-2019
«Порядок рассмотрения жалоб к сертифицированной организации»

№	Характеристики этапа	Описание
2	Наименование этапа	Предварительное рассмотрение жалобы
	Вход	Жалоба
	Выход (результат)	Решение и резолюция руководителя ОС ИСМ / заместителя руководителя ОС ИСМ
	Срок выполнения	Два рабочих дня со дня регистрации жалобы
3	Наименование этапа	Рассмотрение жалобы
	Вход	Доводы по жалобе
	Выход (результат)	Решение руководителя ОС ИСМ / заместителя руководителя ОС ИСМ по жалобе
	Срок выполнения	В течение 2-х недель со дня получения регистрации жалобы
4	Наименование этапа	Рассылка решения по жалобе
	Вход	Решение руководителя ОС ИСМ / заместителя руководителя ОС ИСМ
	Выход (результат)	Извещение Заявителя о результатах рассмотрения жалобы.
	Срок выполнения	В течение 3 рабочих дней с момента завершения работ по жалобе.

В случае участия руководителя в деле по рассматриваемой жалобе, рассматривает и принимает решения по жалобе - заместитель руководителя ОС ИСМ.

СТО-ИСМ 02.06-2019
«Порядок рассмотрения жалоб к сертифицированной организации»

Приложение А

Форма жалобы

В ОС ИСМ ГоЦИСС

наименование органа по сертификации и юридического лица

196084, г. С.-Петербург, ул. Парковая, д. 4, лит. Д

юридический адрес

тел. (812) 388-34-33

контакты органа по сертификации

Жалоба

1. Сведения о лице, подающем жалобу				
ФИО, должность, организация				
Адрес, город, почтовый индекс, страна				
Телефон, Факс				
Электронная почта				
ФИО и полномочия лица, действующего от имени Заявителя (если применимо)				
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)				
2. Описание жалобы				
Дата возникновения проблемы				
Описание проблемы				
5. Дата, подпись				
Дата		Подпись Заявителя	_____	И.О. Фамилия
6. Приложения				
Список приложенных документов				