

Дата введения 01.03.2021	Система менеджмента качества в органе по сертификации хлопковой продукции	Редакция 1
ПСК-1-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	11 стр.

Государственное унитарное предприятие
«Центр по оказанию услуг в агропромышленном комплексе»
при Инспекции по контролю за агропромышленным комплексом
при Кабинете Министров Республики Узбекистан

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора ГУП «Центр по оказанию услуг в агропромышленном комплексе»

С.Я.Садуллоев

« 13 » 06 2021 г.



ПРОЦЕДУРА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ДЛЯ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

ПСК-1-04:2021

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

РАЗРАБОТАНО:

Руководитель органа по сертификации
хлопковой продукции

 С.А.Иминова

« 15 » 06 2021 г.

г. Ташкент

Дата введения 01.03.2021	Система менеджмента качества в органе по сертификации хлопковой продукции	Редакция 1
ПСК-1-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	11 стр.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Фамилия, инициалы	Должность	Подпись	Дата ознакомления
Нуруллаев М.К.	Руководитель ОС		
Каримов Д. С.	Гл. специалист		
Пулатов Ж. С.	Гл.специалист		
Дадоев Ф. Р.	Вед. специалист		
Хисамиева Г. Ш.	Вед. специалист		
Абдимуратов Б. А.	Уполномоченный представитель ОС Каракалпакского филиала		
Бобоев У. Ш.	Уполномоченный представитель ОС Бухарского филиала		
Худойбердиев Б. О.	Уполномоченный представитель ОС - Джизакского филиала		
Суванкулов Э. Д.	Уполномоченный представитель ОС - Кашкадарьинского филиала		
Худойназаров М.Ф.	Уполномоченный представитель ОС Навоийского филиала		
Таджибаев А.А.	Уполномоченный представитель ОС - Наманганского филиала		
Сулаймонов О. И.	Уполномоченный представитель ОС Самарканского филиала		
Хаитмуратов Дж. Э.	Уполномоченный представитель ОС Сурхандарьинского филиала		
Курбанов Э. Э.	Уполномоченный представитель ОС Сырдарьинского филиала		
Тураев Х. А.	Уполномоченный представитель ОС Ферганского филиала		
Самандаров А. Р.	Уполномоченный представитель ОС Хорезмского филиала		

Дата введения 01.03.2021	Система менеджмента качества в органе по сертификации хлопковой продукции	Редакция 1
ПСК-1-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	11 стр.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Цель и задачи	5
2. Область применения	5
3. Ответственные за применение	5
4. Термины и определения	5
5. Перекрестные ссылки	5
6. Процесс	6
6.1. Определение и регистрация потенциальных несоответствий и их причин	6
6.2. Претензии (рекламации) и предложения клиентов	6
6.3. Корректирующие действия по претензиям	7
6.4. Корректирующие действия во время внутренних аудитов	7
6.5. Предупреждающие действия	8
7. Ответственность, полномочия	9
8. Записи и их хранение	9
9. Приложения	9

Дата введения 01.03.2021	Система менеджмента качества в органе по сертификации хлопковой продукции	Редакция 1
ПСК-1-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	11 стр.

1. Цель и задачи

Целью настоящей процедуры является выявление методов определения и выполнения предупреждающих действий, направленных на устранение причин потенциальных несоответствий для того, чтобы избежать их возникновения в работе любого подразделения в Государственном унитарном предприятии «Центр по оказанию услуг в агропромышленном комплексе» (далее – ГУП «Центр»), участвующие в сертификации хлопковой продукции.

2. Область применения

Процедура применяется как в ОС ГУП Центр

3. Ответственные за применение

Ответственными за применение данной процедуры являются директор и заместитель ГУП «Центр», руководитель органа по сертификации хлопковой продукции, менеджер по качеству в ОС ГУП «Центр».

4. Термины и определения

Претензия (рекламация клиентов): любое обращение клиентов, устное или письменное, в котором он выражает неудовлетворенность оказываемых услуг со стороны Исполнителя, оказываемого услуги по сертификации.

Действие по исправлению: действие, предпринимаемое для исправления признаков несоответствия или для исправления результатов.

Корректирующее действие: действие, выполняемое для устранения причин существующего несоответствия или нежелательной ситуации с целью исключения их повторения.

Предупреждающее действие: действие, выполняемое для устранения причин потенциального несоответствия или иной нежелательной ситуации с целью предупреждения их возникновения.

5. Перекрестные ссылки

O'z DSt ISO/IEC 17065:2015 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

РК ОС-01:2021 – «Руководство по качеству Органа по сертификации»

ПСК-1-03:2021 «Управление внутренними аудитами качества»

6. Процесс

6.1 Определение и регистрация потенциальных несоответствий и их причин

Потенциальные несоответствия могут быть выявлены в результате:

- анализа результатов внутренних и внешних аудитов системы менеджмента качества;
- анализа деятельности процессов системы менеджмента качества и определения их эффективности;
- анализа выполнения политики и целей в области качества;
- анализа действующей и разрабатываемой документации системы менеджмента качества;
- анализа удовлетворенности Заказчиков;
- анализа со стороны руководства;
- анализа эффективности корректирующих и предупреждающих действий;
- анализа записей по качеству;
- анализа поступивших жалоб потребителей.

Дата введения 01.03.2021	Система менеджмента качества в органе по сертификации хлопковой продукции	Редакция 1
ПСК-1-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	11 стр.

Директор, менеджер по качеству, руководители подразделений во время проведения вышеперечисленных анализов деятельности, выявляют потенциальные проблемы, которые могут оказать влияние на эффективное функционирование системы менеджмента качества.

Несоответствия могут быть выявлены заказчиком, специалистами ОС ГУП Центр или лаборатории во время осуществления работы, а также при проведении внутренних и внешних аудитов.

Несоответствия и корректирующие к ним действия, обнаруженные при внутренних аудитах, фиксируются в Протоколах о несоответствии.

Несоответствия обнаруженные в процессе работы, регистрируются в журнале по форме, приведенной в Ф1-ПСК-1-04 настоящей процедуры.

При выявлении несоответствующей работы проводится:

- оценка значимости несоответствующей работы;
- принимаются корректирующие действия согласно п.п. 6.3 и 6.4 настоящей процедуры вместе с решением о приемлемости несоответствующей работы;
- при необходимости, извещается потребитель и работа отменяется.

Ответственность за разрешение возобновить работу подразделения возложена на конкретного руководителя данного подразделения.

Руководители этих процессов должны выявить причины потенциального несоответствия для определения предупреждающих действий.

В случае, если обнаружится несоответствующая работа из-за технических неполадок, то ответственное лицо за этот процесс принимает срочные меры по их устранению. Несоответствия, вызванные сложными поломками оборудования требуют необходимых и оперативных обращений в Центр для принятия корректирующих действий.

6.2. Претензии (рекламации) и предложения клиентов

В ГУП Центр согласно **РК ОС-1:2021** в разделе 7.13 «Жалобы и апелляции» дана ссылка на данную ПСК. В ОС ГУП Центр установлена и действует единая процедура разрешения претензий (рекламаций), поступивших от Заказчиков. *Она заключается в следующем:*

6.2.1 При составлении договоров с Заказчиками на проведение сертификации, а также на контроль массы кип юридическим бюро ГУП Центр проводится их согласование с непосредственными исполнителями сертификации на соответствие «Порядка сертификации» конкретной хлопковой продукции и оговариваются все случаи возникновения возможных разногласий при оказании услуг ГУП Центр и пути решения по их урегулированию.

6.2.2 Претензии от Заказчиков или Покупателей на некачественное оказание услуг или проведение испытаний хлопковой продукции предоставляются в устной и письменной форме либо на терминалах и других местах хранения хлопковой продукции при непосредственном осуществлении приемки партии, либо после ее реализации.

Все претензии поступают на имя Директора ГУП Центр регистрируются в Канцелярии.

После визы директора претензии для их рассмотрения направляются в юридическое бюро и начальнику того подразделения, за которым определена функциональная ответственность в соответствии с закрепленной областью аккредитации.

6.2.3 Ответственные представители ГУП Центр, специалисты ОС ГУП Центр региональных филиалов ЦЛ и юридического бюро обязаны на местах принять необходимые корректирующие меры по их урегулированию согласно должностных инструкций.

6.3 Корректирующие действия по претензиям

6.3.1 Обоснованные претензии и предложения, выявленные Заказчиком, требуют проведения действий по исправлению в соответствии с условиями договоров с ними, например:

Дата введения 01.03.2021	Система менеджмента качества в органе по сертификации хлопковой продукции	Редакция 1
ПСК-1-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	11 стр.

- в случае если у Заказчика выявляются замечания или претензии по выполненной работе, то он в праве заявить их ГУП Центр в сроки, предусмотренные действующим законодательством Республики Узбекистан;

- споры и разногласия между ГУП Центр, Покупателем и Грузоотправителем по результатам испытаний хлопкового волокна и другой хлопковой продукции, должны решаться по возможности мирным путем на основе переговоров их представителей в процессе приемки хлопкового волокна на регионы Республики Узбекистан, а также при необходимости за ее пределами;

- если переговоры будут безрезультатными, споры подлежат рассмотрению в Хозяйственном суде г. Ташкента в соответствии с действующим законодательством.

6.3.2 Руководитель органа по сертификации хлопковой продукции совместно с начальниками испытательных подразделений готовят обоснованное решение по поступившей рекламации, согласованное с вышестоящим руководством, и передают его в юридический отдел.

6.3.3 Юридическое бюро ГУП Центр на основании обстоятельного анализа, проведенного совместно с начальниками соответствующих подразделений, а также службой контроля и надзора, письменно должна ответить на все обоснованные рекламации и претензии в возможно кратчайшие сроки, в ответе должно содержаться описание немедленных мер по исправлению, которые должны быть предприняты, а также разъяснение для исключения повторного возникновения проблемы.

Если данный ответ не устроит Заказчика, то, при необходимости, юридическое бюро и конкретные участники сертификации будут отстаивать свои заключения в хозяйственном суде.

6.3.4 Претензии клиентов и решения по ним должны быть зарегистрированы в Журнале регистрации претензий управляющими по качеству ОС, либо испытательного подразделения, кого коснулась претензия.

6.3.5 Рекламацию клиента следует считать «закрытой», когда:

- клиент выразил удовлетворение решением или же если ответ клиента на отправленное ему сообщение не получен в течение одного месяца, либо

- вынесено окончательное решение Хозяйственного суда города Ташкента в соответствии с действующим законодательством.

6.4 Корректирующие действия во время внутренних аудитов

6.4.1 Если во время внутренних аудитов обнаружится несоответствующая работа, руководители соответствующих служб лаборатории или Менеджер по качеству ОС ГУП Центр проводит анализ причины возникновения несоответствия и определяет необходимость проведения корректирующих действий.

Копии протоколов о несоответствиях по результатам внутренних аудитов должны храниться у руководителей подразделений или управляющих по качеству в целях последующего контроля проведения корректирующих действий.

6.4.2 После оценки и анализа ответственные лица разрабатывают и выполняют корректирующие действия для устранения причин(ы) несоответствия и предотвращения возможности повторного их возникновения. Все долговременные изменения, принятые в результате корректирующих действий, должны быть отражены в изменениях к соответствующим документам системы менеджмента качества.

6.4.3 При возникновении несоответствий или отклонений, которые ставят под сомнение соответствие ОС ГУП Центр «Политике по качеству» и требованиям O'z DSt ISO/IEC 17065 представитель руководства по качеству ОС ГУП Центр по распоряжению руководства планирует внеочередной аудит для проверки выполнения корректирующих действий и их эффективность.

Дата введения 01.03.2021	Система менеджмента качества в органе по сертификации хлопковой продукции	Редакция 1
ПСК-1-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	11 стр.

Ответственная комиссия Центрального аппарата ГУП Центр с управляющими по качеству на основании разработанного плана проводит незапланированный аудит для проверки выполнения и эффективности корректирующих действий. Выполнение и эффективность корректирующих действий, являющихся следствием внутренних аудитов качества, должны всегда проверяться в ходе контрольных аудитов.

6.5 Предупреждающие действия

6.5.1 Руководитель органа по сертификации хлопковой продукции вместе с управляющими по качеству должны сопоставить информацию по претензиям и предложениям клиентов по отчетам о несоответствиях, аудитах и процессах, влияющих на качество с целью выявления, анализа и устранения потенциальных причин несоответствий.

6.5.2 При выявлении потенциальных причин возникновения несоответствий, начальники каждого проверенного подразделения совместно с управляющими по качеству готовит и определяет состав действий по предупреждению причин возникновения несоответствий и улучшению качества деятельности своего подразделения, о чем докладывает вышестоящему руководству и менеджеру по качеству в ОС ГУП Центр.

6.5.3 Оценив и проанализировав потенциальные причины несоответствия, специалисты соответствующих служб дают предложения вышестоящему руководству по предупреждению несоответствий, влияющих на надежность и правильность оказания услуг или проведения испытаний, безопасность и удовлетворение заказчика.

Предложенные предупреждающие действия вносятся в **Отчет об улучшении качества**, представленный в Ф2-ПСК-1-04 менеджером по качеству в ОС ГУП Центр и управляющими по качеству и утверждаются руководством соответствующего подразделения.

6.5.4 Начальники и управляющие по качеству на местах в ОС осуществляют мониторинг выполнения предупреждающих действий и проверяют их эффективность, готовят информацию - **Отчет об улучшении качества** о проведенных предупреждающих действиях вышестоящему руководству и менеджеру по качеству ОС ГУП Центр для анализа.

На основании этих отчетов вышестоящее руководство принимает решение о внесении организационных или изменений в процедуры СК на рассматриваемом участке. Через определенное время он может провести аудит на рассматриваемом участке в установленном порядке.

6.5.5 Начальники всех подразделений ГУП Центра, участвующих в сертификации хлопковой продукции, должны хранить все копии Отчетов об улучшении качества, осуществлять периодически мониторинг (проверку стабильности) выполнения предупреждающих действий и проверять их эффективность.

7. Ответственность, полномочия

Ответственность за все вопросы, связанные с управлением корректирующих и предупреждающих действий в ОС ГУП Центр или в соответствующем испытательном подразделении, включая отчетность по их проведению, несет руководитель проверяемой службы и ответственное лицо, назначенное за проведением работ по СК – менеджер по качеству/управляющий по качеству.

8. Записи и их хранение

Записи в Журналах регистрации претензий Заказчиков, и несоответствий, в отчетах по улучшению качества ведут конкретные руководители в проверяемых подразделениях. Они же ответственны за их хранение на протяжении 3-х лет .

Менеджер по качеству, руководитель ОС ГУП Центр хранят копию настоящей процедуры наряду с другими процедурами под номером **ПСК-1-04:2021**.

Дата введения 01.03.2021	Система менеджмента качества в органе по сертификации хлопковой продукции	Редакция 1
ПСК-1-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	11 стр.

Оригиналы «Отчетов об улучшении качества хранятся у руководителей подразделений, а копии должны передаваться Менеджеру по качеству в ОС ГУП Центр.

9. Приложения

- «Форма Журнала регистрации претензий (рекламаций)» - Ф1-ПСК-1-04
- «Отчет об улучшении качества» - Ф2-ПСК-1-04.

Дата введения 01.03.2021	Система менеджмента качества в органе по сертификации хлопковой продукции	Редакция 1
ПСК-1-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	11 стр.

Ф1-ПСК-1-04

Журнал регистраций рекламаций

№ отчета	Дата поступления претензии	Клиент	№ Договора	Ответ клиенту, дата	Отметка о выполнении

Ответственный аудитор подразделения _____
ОС

Подпись

Ф. И. О.

Дата введения 01.03.2021	Система менеджмента качества в органе по сертификации хлопковой продукции	Редакция 1
ПСК-1-04:2021	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ	11 стр.

Ф2-ПСК-1-04

Отчет об улучшении качества

Подразделение	Дата:	№ отчета
Потенциальная проблема:		
Подпись:		Дата:
Анализ возможных причин проблемы:		
Подпись:		Дата:
Предложенное предупреждающее действие:		
Предполагаемая дата завершения:		
Подпись:		Дата:
Утверждение Начальника подразделения	Утверждение директора	
Подпись: Дата:	Подпись: Дата:	
Анализ со стороны руководства:		
Подпись:		Дата: