

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ВО «БЕЗОПАСНОСТЬ»
(АО «ВО «Безопасность»)

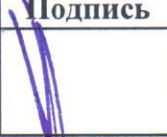






**ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АО «ВО «БЕЗОПАСНОСТЬ»
В КАЧЕСТВЕ ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ**

И 8.5-013-2022

Процедурный документ	Инструкция
Введен в действие Приказом № 40 от 22.02.2022 г.	Статус экземпляра
Редакция 2 (взамен И 8.5-013-2021, редакция1)	К О П И Я ИНВ. № <u>1653</u>
Всего страниц 23	

Москва

ЛИСТ УТВЕРЖДЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ

Действие	Должность	ФИО	Подпись	Дата
УТВЕРЖДАЮ	Генеральный директор	В.Н. Тихонов		22.02.2022
СОГЛАСОВАНО	Заместитель генерального директора	П.В. Медведев		17.02.2022
СОГЛАСОВАНО	Технический директор административного департамента	С.В. Шепель		14.02.2022
СОГЛАСОВАНО	Заместитель технического директора административного департамента	С.В. Фотин		14.02.2022
СОГЛАСОВАНО	Директор департамента менеджмента качества	Е.А. Русанова		14.02.2022
НОРМОКОНТРОЛЬ	Ведущий эксперт департамента менеджмента качества	Н.В. Матказина		04.02.2022
РАЗРАБОТАЛ	Начальник лаборатории неразрушающего контроля	Е.В. Горшков		01.02.2022

СОДЕРЖАНИЕ

1	Область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины и определения	4
4	Обозначения и сокращения.....	5
5	Общие положения.....	6
6	Рассмотрение запросов, тендеров и договоров.....	6
7	Организация и управление деятельностью органа инспекции	7
8	Оформление результатов инспекции	11
9	Хранение документов по проведенным инспекциям	12
10	Управление претензиями (жалобами).....	12
11	Управление несоответствующей работой	13
	Приложение 1 Форма Журнала регистрации заявления и выдачи результатов инспекции ..	14
	Приложение 2 Форма Плана проведения инспекции	15
	Приложение 3 Форма Экспертного заключения	Ошибка! Закладка не определена.
	Приложение 4 Форма Акта приема-передачи	17
	Приложение 5 Форма Журнала регистрации первичных данных	18
	Приложение 6 Форма Журнала регистрации жалоб (претензий) от Заказчика	19
	Приложение 7 Схема осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции категории А	20
	Приложение 8 Описание схемы осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции категории А.....	21
	Лист регистрации изменений	23

1 Область применения

1.1 Настоящий Порядок осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции (далее – Порядок) устанавливает процедуру оказания услуг, с целью обеспечения получения достоверных и объективных результатов при проведении инспекций в рамках области аккредитации (п. 5.2 настоящего Порядка).

1.2 Требования настоящего Порядка распространяется на работников структурных подразделений АО «ВО «Безопасность» (далее – Общество), участвующих в деятельности органа инспекции в рамках области аккредитации.

1.3 Настоящий Порядок является документом интегрированной системы менеджмента (далее – ИСМ) Общества.

1.4 Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями ISO 9001, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020, ISO 14001, ISO 45001 и документов ИСМ Общества.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящем Порядке использованы ссылки на следующие нормативные и иные документы:

- ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ISO 14001:2015 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»;
- ISO 45001:2018 «Системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда. Требования и рекомендации по применению»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции»;
- РК_ОИ-2022 «Руководство по качеству органа инспекции АО «ВО «Безопасность»»;
- СТО 8.4-029 «Положение о закупке АО «ВО «Безопасность»»;
- СТО 8.7-009 «Управление несоответствиями и замечаниями»;
- И 7.5-011 «Порядок ведения архива аккредитованного лица в качестве органа инспекции и испытательной лаборатории АО «ВО «Безопасность»».

3 Термины и определения

3.1 В настоящем Порядке применяются следующие термины с определениями:

3.1.1 **инспекция:** Исследование продукции, процесса, услуги или установки, или их проекта и определение их соответствия конкретным требованиям или, на основе профессиональной оценки, общим требованиям.

Примечания

1. Инспекция процессов может включать инспекцию персонала, технических средств, технологии или методологии.

2. Процедуры или схемы инспекции могут ограничивать инспекцию только проведением обследования.

3.1.2 **Заказчик:** Юридическое лицо, с которым Общество заключило договор (контракт) на предоставление услуг и/или выполнение работ.

3.1.3 **испытание:** Определение одной или более характеристик объекта оценки соответствия согласно процедуре.

Информация о результатах испытаний, содержащаяся в отчетах об испытаниях относится только к объектам, прошедшим испытания и отчеты об испытаниях должны, если это необходимо для интерпретации результатов испытаний,

И 8.5-013-2022	Редакция 2	Порядок осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции	стр. 5 из 23
----------------	------------	---	--------------

включать в себя заявление о соответствии требованиям или спецификациям, а также мнения и интерпретации, где это применимо.

3.1.4 оценка соответствия, осуществляемая в рамках проведения сертификации: Подтверждение соответствия объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

3.1.5 сертификат соответствия: Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров.

3.1.6 метод инспекции: Метод, используемый для инспекции (исследование, измерение, испытание, осмотр, освидетельствование, обследование, экспертиза и другие виды оценки и контроля) продукции, процесса, услуги или установки, или их проекта и определение их соответствия конкретным требованиям или, на основе профессиональной оценки, общим требованиям.

3.1.7 тип органа инспекции (А, В, С): Степень независимости органа инспекции исходя из требуемых условий для предоставления им (органом инспекции) его услуг.

3.1.8 вид (тип) инспекции: Наименование совокупности методов инспекции, которые применяются органом инспекции по отношению к объекту инспекции для оценки его соответствия установленным требованиям.

3.1.9 объект инспекции: Наименование, идентифицирующее продукцию (продукция также включает результаты естественных природных процессов), процесс, услугу, установку, в соответствии с областью применения документов, устанавливающих требования к объектам инспекции и/или документов, устанавливающих методы инспекции, документов в области стандартизации.

3.1.10 орган инспекции: Орган, проводящий инспекцию (орган инспекции может быть организацией или частью организации).

3.1.11 система инспекции: Правила, процедуры и менеджмент для осуществления инспекции.

3.1.12 схема инспекции: Система инспекции, относящаяся к определенным объектам оценки соответствия, к которым применяются одни и те же заданные требования, определенные правила и процедуры.

3.1.13 беспристрастность: Наличие объективности.

Примечание:

1. Объективность означает, что отсутствуют конфликты интересов или они разрешаются таким образом, что не оказывают негативного влияния на последующую деятельность лаборатории.

2. Другими терминами, используемыми при передаче сути составляющих беспристрастности, являются «отсутствие конфликтов интересов», «отсутствие предвзятости», «отсутствие предубеждений», «нейтралитет», «справедливость», «открытость», «объективность», «отстраненность» и «паритет».

3.1.14 апелляция: Просьба лица, предоставляющего объект инспекции, в орган инспекции о пересмотре этим органом вынесенного им решения в отношении данного объекта.

3.1.15 жалоба: Выражение неудовлетворенности деятельностью органа инспекции со стороны какого-либо лица или какой-либо организации с ожиданием ответа.

4 Обозначения и сокращения

4.1 В настоящем Порядке использованы следующие обозначения и сокращения, приведенные в таблице 1.

Таблица 1

Сокращение (обозначение)	Расшифровка (пояснение)
АО	Акционерное общество
Общество	АО «ВО «Безопасность»
ИСМ	интегрированная система менеджмента
ОИ	Орган инспекции АО «ВО «Безопасность»
РФ	Российская Федерация
МК	Менеджер по качеству ОИ
НД	Нормативные документы.

5 Общие положения

5.1 ОИ Общества является органом инспекции категории А.

5.2 Настоящий Порядок определяет и устанавливает требования к элементам системы менеджмента качества ОИ категории А для структурных подразделений Общества.

5.3 Порядок применяется структурными подразделениями Общества, деятельность которых касается обеспечения и проведения инспекций в соответствии с заявленной областью аккредитации ОИ.

5.4 Основной целью и направлением деятельности ОИ является привлечение органами, уполномоченными на осуществление государственного контроля (надзора) и муниципального контроля, к проведению мероприятий в следующих областях аккредитации:

- государственный строительный надзор;
- Федеральный государственный надзор в области промышленной безопасности;
- аудит на соответствие требованиям промышленной безопасности;
- экспертиза промышленной безопасности;
- Федеральный государственный энергетический надзор;
- аудит на соответствие требованиям энергетической безопасности;
- аттестация и проверка знаний руководителей и специалистов организаций, поднадзорных Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору.

6 Рассмотрение запросов, тендеров и договоров

6.1 ОИ обеспечивает рассмотрения запросов, тендеров и договоров в соответствии с СТО 8.4-029.

6.2 Рассмотрение документов для заключения договора на проведение инспекции гарантируют, что:

- требования, в том числе используемые методы, надлежащим образом определены, документированы и правильно понимаются;
- ОИ располагает возможностями и ресурсами, чтобы отвечать этим требованиям.

6.3 Все разночтения между запросом, тендером и договором устраняются до начала любой работы.

Если в процессе выполнения работ по договору происходят отклонения от

И 8.5-013-2022	Редакция 2	Порядок осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции	стр. 7 из 23
----------------	------------	---	--------------

достигнутых договоренностей, технический директор ОИ незамедлительно извещает об этом Заказчика письмом, отправленным на адрес электронной почты организации, а также по средствам экспресс почты. При необходимости оформляются дополнительные соглашения к ранее заключенным договорам.

6.4 Технический директор ОИ несет ответственность за полноту проведенного анализа заявок на инспекцию, поступающих в ОИ от Заказчика. При возникновении несоответствий, руководителем ОИ назначаются меры по их устранению.

7 Организация и управление деятельностью органа инспекции

7.1 Деятельность по организации и выполнению работ (услуг) по оценке соответствия (инспекций) осуществляется ОИ в соответствии с ISO 9001 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020, применимыми законодательными и нормативными правовыми требованиями, требованиями заказчиков и соответствующей нормативно-технической документации, и обеспечивается установлением и осуществлением методов и процедур выполнения работ (услуг), производимых на этапах взаимодействия с заказчиком, в том числе на этапе участия организации в конкурсе (тендере), и включает:

- информирование собственника или иного законного владельца объекта инспекции (далее – субъекта) о проведении и сроках предстоящей проверки;
- получение от субъекта информации, необходимой для подготовки к проверке;
- выезд на объект инспекции, проведение установочного совещания, согласование ответственных представителей субъекта по направлениям;
- выполнение проверки соответствия технического состояния оборудования и организации технического обслуживания и ремонта;
- формирование перечня замечаний по результатам оценки соответствия;
- проведение заключительного совещания, согласование с представителями субъекта перечня замечаний по результатам проверки;
- рассмотрение дополнительно предоставленных обосновывающих документов на объекте инспекции; окончательное согласование замечаний;
- свод всех материалов проверки и формирование проекта Отчёта о результатах проверки;
- организация согласования и утверждения Отчёта о результатах проверки.

7.2 При выполнении работ (услуг) ОИ также обеспечивается выполнение следующих требований в отношении объектов инспекции и используемой информации:

- обозначение (идентификация) объектов инспекции;
- определение готовности объектов инспекции к проведению проверки (инспекции) определяется на этапе планирования выполнения работ (услуг);
- в случае наличия любых явных отклонений от нормы, сообщенных работнику организации (инспектору) или замеченных им, они должны регистрироваться, а в случае каких-либо сомнений относительно пригодности объекта инспекции для предстоящей проверки (инспекции) или несоответствия объекта инспекции представленному описанию, ОИ должен уведомить об этом заказчика (или проконсультироваться с ним) до начала выполнения работ (услуг);
- требования к обеспечению организацией сохранности объектов инспекции во избежание повреждений и/или порчи объектов инспекции, а также к ответственности ОИ и субподрядчиков за эту деятельность;
- при использовании организацией информации, предоставленной любой другой стороной в рамках процесса инспекции, обеспечивается проверка достоверности такой информации, в том числе на ее конфиденциальность;
- ОИ в целях предотвращения потери необходимой информации, обеспечивается своевременная регистрация наблюдений или данных, полученных в ходе проверки

И 8.5-013-2022	Редакция 2	Порядок осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции	стр. 8 из 23
----------------	------------	---	--------------

(включая вычисления, а также пересылку данных, содержащих текстовый материал, цифровые данные и т.д.), которая осуществляется в соответствии с требованиями в отношении записей по результатам выполнения работ (услуг).

7.3 Процедура проведения инспекций состоит из следующих этапов:

- прием заявки (заказ-наряда технического задания, письма);
- регистрация заявки;
- анализ заявки (заявленный вид/тип инспекции, объект инспекции входят в утверждённую область аккредитации ОИ; предпринимаемая работа соответствует компетентности, и ОИ имеет соответствующие ресурсы для выполнения установленных требований (технические средства, справочная документация, компетентность персонала); определение наличия/отсутствия угрозы беспристрастности);
- заключение контракта с Заказчиком (если коммерческий заказ);
- планирование работ по проведению инспекции (составление плана инспекции назначенным ответственным исполнителем);
- рассмотрение документов Заказчика;
- проведение инспекции (проведение экспертиз, обследований и иных видов оценок);
- оформление экспертного заключения (иного документа, содержащего результаты инспекций);
- контроль работ над подготовкой экспертного заключения техническим директором ОИ;
- утверждение и регистрация результатов инспекции (утверждение экспертного заключения и передача специалисту Общества на выдачу заказчику);
- передача экспертного заключения Заказчику;
- резервное копирование и архивирование результатов инспекции (формирование пакета документов по проведенной инспекции и передача в архив ОИ в соответствии с И 7.5-011).

7.4 Прием заказ-нарядов от Заказчика осуществляется по адресу:

- 121096, г. Москва, ул. Василисы Кожиной, д. 1, этаж 8, часы приема с 9:00 до 18:00 с понедельника по четверг, в пятницу с 9:00 по 17:00, тел +7 (499) 769-50-50, e-mail: safety@vosafety.ru;
- 420073, г. Казань, ул. Гвардейская, д. 15, часы приема с 8:00 до 17:00 с понедельника по четверг, в пятницу с 9:00 по 16:00, тел. +7 (843) 272-96-45, e-mail: safety_kazan@vosafety.ru;
- 660075, г. Красноярск, ул. Республики, д. 51, 9 этаж, часы приема с 8:00 до 17:00, с понедельника по четверг, в пятницу с 9:00 по 16:00, тел.: +7 (391) 290-29-05, e-mail: safety_kras@vosafety.ru.

7.5 На этапе приема заявки от Заказчика ему присваивается регистрационный номер. Регистрационный номер заявки присваивается таким образом, чтобы можно было однозначно идентифицировать объект инспекции: заявка № номер заявки – номенклатурный код структурного подразделения, принявшего заявку – день, месяц, год.

7.6 Заявление регистрируется в «Журнале регистрации заявления и выдачи результатов инспекций» (Приложение 1 настоящего Порядка).

7.7 Заявка, выданная Заказчиком, передается секретарю ОИ. Секретарь ОИ регистрирует его, а после регистрации направляет на рассмотрение техническому директору ОИ, в день его регистрации. Секретарь ОИ назначается техническим директором ОИ.

7.8 Технический директор ОИ в свою очередь определяет возможность выполнения заявленных работ (соответствие Области аккредитации, наличие необходимых материально-технических ресурсов, персонала) и назначает ответственного

И 8.5-013-2022	Редакция 2	Порядок осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции	стр. 9 из 23
----------------	------------	---	--------------

исполнителя (группу исполнителей и старшего исполнителя). Секретарь ОИ передает пакет документов назначенному исполнителю.

7.9 Прием заявления, регистрация, передача техническому директору ОИ, назначение ответственного исполнителя происходит в течении двух рабочих дней от подачи заявки Заказчиком.

7.10 Ответственным исполнителем проводится проверка полноты представленной документации, определение группы сложности работ, стоимости проведения работ, определение необходимости проведения лабораторных исследований и измерений и их объемы в соответствии с действующими техническими регламентами, санитарными правилами и нормативами, Федеральными законами, другими нормативно-правовыми актами.

7.11 В случае, невозможности выполнения заявки при отсутствии технической возможности и компетенции работников ОИ Заказчику направляется соответствующее сообщение о невозможности выполнения заявки.

7.12 В случае, невозможности выполнения заявки в сроки, обозначенные заявкой/техническим заданием, Заказчику направляется соответствующее сообщение о невозможности выполнения заявки срок и о необходимости увеличения срока проведения инспекции.

7.13 При наличии необходимости проведения лабораторных испытаний, исследований и измерений ОИ направляет Заказчику уведомление на проведение лабораторных испытаний силами испытательной лаборатории (центра) Общества или привлечения субподрядчика, аккредитованного в национальной системе аккредитации Росаккредитации.

7.14 При получении заявки/технического задания ОИ проводит планирование инспекции, которое заключается в:

- выявлении необходимых этапов инспекции;
- выборе конкретного времени проведения выездной инспекции;
- составлении плана проведения инспекции.

7.15 Ответственный исполнитель составляет План проведения инспекции (Приложение 2 настоящего Порядка). План инспекции утверждается техническим директором ОИ и согласовывается с Заказчиком.

7.16 Технический директор ОИ назначает сроки проведения инспекции в соответствии с нормативно-правовыми актами и нормативно-технической документацией в соответствии с заявленной в заявке областью аккредитации.

7.17 В случае, если планируются выездные работы, то в План инспекции дополнительно включаются данные о времени пребывания на объекте инспекции, месте объекта (наименование цехов, либо координаты объекта, другие привязки к местности), ответственном представителе Заказчика, который будет сопровождать сотрудников Органа инспекции.

7.18 Выбор конкретного времени проведения выездных работ согласуется с Заказчиком. План инспекции, содержащий информацию о выездных работах, предусматривает подпись представителя Заказчика.

7.19 В План инспекции включается дополнительная информация о выездных работах в целях оптимизации процесса в следующих случаях если:

- необходим выезд на несколько объектов инспекции одновременно (например, строящиеся здания или сооружения);
- необходим выезд на объект, состоящий из нескольких элементов (например, несколько цехов производственного объекта);
- необходим выезд на протяженный объект, время проведения работ, по оценке которого займет длительное время (в т.ч. несколько дней).

И 8.5-013-2022	Редакция 2	Порядок осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции	стр. 10 из 23
----------------	------------	---	---------------

7.20 План инспекции, требующий согласования Заказчика, составляется в 2 (двух) экземплярах. 1 (один) экземпляр передается Заказчику, 2 (второй) экземпляр остается в ОИ.

7.21 Копии утвержденного и согласованного плана инспекции передаются непосредственным исполнителям назначенные на проведения инспекции, а оригинал сканируется подписывается усиленной квалификационной подписью ответственным лицом и направляется в архив.

7.22 В процессе посещения объекта сотрудники Органа инспекции своевременно делают соответствующие записи об объекте инспекции, чтобы не допустить утраты информации.

7.23 По результатам инспекции при отсутствии или по подтверждению полученной информации объем исследований и инструментальных замеров на соответствие действующему законодательству может быть расширен. В таком случае проведение процедуры инспекции приостанавливается до момента получения протоколов лабораторных испытаний.

7.24 По результатам проведенной инспекции ответственным исполнителем оформляется Проект экспертного заключения (Приложение 3 настоящего Порядка) с учетом дополнительных материалов.

7.25 Проект экспертного заключения (далее – Заключение) передается ответственному исполнителю для проверки результатов проведенной инспекции на соответствие нормативным документам и критериям аккредитации.

В случае наличия замечаний ответственный исполнитель или технический директор ОИ возвращает проект документа на доработку группе, проводящей инспекцию.

7.26 Заключение, содержащее результаты инспекции, поступает на утверждение техническому директору ОИ.

7.27 Секретарь ОИ информирует Заказчика о готовности Заключения посредством телефонной связи или по электронной почте.

7.28 Выдачу Заключения Заказчику осуществляет Секретарь ОИ в рабочие часы ОИ. Заказчику передается 1 (один) экземпляр отчетных документов на бумажном носителе и в (одном) электронном носителе подписанный усиленной электронной подписью (или более по требованию Заказчика). При передаче Заказчику Заключения, содержащих результаты инспекции, Секретарь ОИ делает соответствующую отметку в «Журнале регистрации и выдачи результатов инспекций». После передачи результатов инспекций Орган инспекции и Заказчик обмениваются актами приема-передачи выполненных работ (Приложение 4 настоящего Порядка).

7.29 Способ передачи документов фиксируется в «Журнале регистрации заявления и выдачи результатов инспекции».

7.30 Экземпляр Заключения и документы (собранные в процессе инспекции) содержащие результаты проведенных инспекций остаются в ОИ и подлежат передаче в архив, в соответствии с И 7.5-011.

7.31 ОИ вправе отказать Заказчику в проведении инспекций. Основанием для отказа в проведении инспекций является:

- отсутствие в области аккредитации ОИ запрашиваемых Заказчиком видов инспекций/объектов инспекций (отказ на стадии первичного рассмотрения заявления техническим директором ОИ);
- наличие недостоверных данных в документах, представленным Заказчиком;
- непредставление Заказчиком дополнительных документов, объектов для исследования;
- неготовность объекта, предъявляемого для целей инспекции;
- иные причины (возникновение конфликта интересов, вред репутации и авторитету ОИ, убыточность контракта и др.).

И 8.5-013-2022	Редакция 2	Порядок осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции	стр. 11 из 23
----------------	------------	---	---------------

8 Оформление результатов инспекции

8.1 ОИ обеспечивает наличие в записях, относящихся к проведению инспекции (результаты необходимые для подготовки отчетов, актов, протоколов и т.д.) достаточной информацией, позволяющей идентифицировать факторы, влияющие на результат и связанную с ним неопределенность измерений. Первичные данные записываются (регистрируются) в момент, когда они были получены, и отождествляются с конкретной инспекционной деятельностью.

8.2 Общие требования к оформлению и содержанию протоколов/актов инспекции, включающих результаты выполнения работ (услуг), заключаются в следующем:

1) результаты выполнения работ (услуг), выполненные организацией по оценке соответствия (инспекций), должны быть отражены в протоколе или акте инспекции, который должен включать следующее:

- идентификацию организации, выдающей протокол (акт);
- однозначное обозначение и дату выдачи протокола (акта);
- дату (даты) проведения проверки (инспекции);
- обозначение объекта (объектов) проверки (инспекции);
- подпись или другое указание на разрешение со стороны уполномоченного персонала организации (органа инспекции);
- результаты работ по инспекции, за исключением случаев, когда орган инспекции может также представить протокол инспекции, содержащий результаты инспекции, и когда акт инспекции и протокол инспекции являются взаимно прослеживаемыми;

2) дополнительные элементы, которые могут быть включены в протоколы или акты инспекции:

- обозначение документа;
- идентификация заказчика;
- описание заказанной работы по инспекции;
- информацию о том, что не было включено в первоначальный объем работ;
- обозначение или краткое описание используемых методов и процедур инспекции с упоминанием отклонений, добавлений или исключений из согласованных методов и процедур;
- идентификацию оборудования, используемого для измерений (при условии присутствия работника ОИ при испытаниях объекта контроля специалистами ИЛ);
- ссылку на метод выборочной инспекции или его описание;
- информацию о том, где проводилась инспекция;
- информацию о внешних условиях во время проведения инспекции, если это необходимо;
- фамилии (или идентификационные номера) работников, которые проводили инспекцию, и в тех случаях, когда электронная идентификация личности в целях безопасности не проводится, их подписи и т.д.;

3) вся информация, указанная выше, должна быть правильной, точной и четкой; в том случае, когда протокол или акт инспекции содержит результаты, представленные субподрядчиками, такие результаты должны быть четко обозначены;

4) исправления или добавления к протоколу или акту инспекции после его выпуска должны регистрироваться согласно общим требованиям к записям;

5) в исправленном протоколе или акте инспекции должны быть обязательно указаны сведения о первоначально оформленном протоколе или акте.

8.3 По результатам проведения инспекции первичные данные сканируются, и регистрируется (дата, имя работника проводящего контроль, вид инспекции, испытание и отбор образцов, объект контроля, основание контроля, лицо предающее документы и

И 8.5-013-2022	Редакция 2	Порядок осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции	стр. 12 из 23
----------------	------------	---	---------------

принявшие документы в электронный архив, название области хранения) в электронном архиве ОИ, в соответствии с И 7.5-011 (Приложение 7 настоящей Инструкции).

8.4 Отчеты, заключения, акты, протоколы заполняются в соответствии с требованиями нормативных документов в области аккредитации, регистрируются и вносятся в электронный архив ОИ в соответствии с И 7.5-011.

9 Хранение документов по проведенным инспекциям

9.1 Ответственность за организацию архивного хранения несет технический директор ОИ.

9.2 Прием документов производится работником, ответственным за ведение архива. Назначается техническим директором ОИ.

9.3 Выдача документов по проведенным инспекциям производится по согласованию с техническим директором ОИ.

9.4 Журнал регистрации приема и выдачи документов, сданных в архив, хранятся сотрудником, ответственным за ведение архива ОИ.

9.5 Архивное хранение и резервное копирование документов организовано в электронном виде в соответствии с И 7.5-011.

10 Управление претензиями (жалобами)

10.1 Процедура урегулирования жалоб (претензий), поступивших от Заказчика и других заинтересованных сторон, к деятельности ОИ Общества предназначена для удовлетворения потребностей Заказчика и повышения результативности ИСМ Общества. Рассмотрению подлежат все жалобы (претензии), относящиеся к деятельности ОИ, поступившие в адрес ОИ в письменной форме.

10.2 Процесс обращения с жалобами (претензиями) доступен всем заинтересованным сторонам по запросу.

10.3 Все жалобы (претензии), официально поступившие на электронную почту ОИ регистрируются в соответствии с требованиями СТО 7.5-004 и направляются на резолюцию руководителю ОИ.

10.4 Руководитель ОИ проводит анализ поступившей жалобы (претензии) и при необходимости инициирует служебное расследование.

10.5 Жалобы (претензии) регистрируются работников, назначенным ответственным за регистрацию техническим директором ОИ, в Журнале регистрации жалоб (претензий) от Заказчиков по форме Приложения 6 настоящего Порядка.

10.6 Журнал ведется в бумажном виде, при этом журнал включает в себя следующую информацию:

- порядковый номер претензии (жалобы);
- источник поступления претензии (жалобы);
- входящий номер документа (письма, факса и т.п.), с которым поступила претензия (жалоба);
- процесс и руководящий документ, к которым относится поступившая претензия (жалоба);
- решение по результатам анализа претензии (жалобы) (претензия (жалоба) принята или отклонена);
- коррекцию, корректирующие и предупреждающие действия;
- фактическая дата выполнения коррекции, корректирующих и предупреждающих действий;
- документ, подтверждающий выполнение коррекции, корректирующих и предупреждающих действий.

И 8.5-013-2022	Редакция 2	Порядок осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции	стр. 13 из 23
----------------	------------	---	---------------

В соответствующих графах журнала отражаются результаты управления претензиями(жалобами).

10.7 При получении жалобы (претензии) руководитель ОИ (или назначенный работник) в течение 3 (трех) рабочих дней информирует заявителя о её получении и предпринятых действиях по ней.

10.8 Жалоба (претензия) не подлежит дальнейшему рассмотрению, если она не относится к инспекционной деятельности. Руководитель ОИ (или назначенный работник) готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю.

10.9 Порядок рассмотрения жалоб (претензий) включает:

- регистрацию жалобы (претензии) и отслеживание предпринятых ответных действиях, решений по ней;
- определение ответственных за рассмотрение жалобы (претензии);
- анализ жалобы (претензии);
- определение сроков для подготовки ответа;
- подготовку официального письма по результатам рассмотрения жалобы (претензии) заявителю о результатах рассмотрения жалобы (претензии) и принятых действиях.

– ОИ осуществляет сбор и проверку всей необходимой информации с целью определения обоснованности жалобы (претензии).

10.10 Руководитель ОИ несёт ответственность за проведение анализа поступившей жалобы (претензии), выявление и устранение несоответствий в деятельности ОИ, а также разработку и контроль реализации корректирующих мероприятий.

10.11 Жалоба (претензия) считается удовлетворённой, только после официального подтверждения со стороны заявителя.

10.12 В случае невозможности досудебного урегулирования жалоб (претензий), такие претензии (жалобы) разрешаются в порядке, установленном договором, заключенным Обществом с Заказчиком, и законодательством РФ.

10.13 Срок рассмотрения жалобы (претензий) зависит от времени, которое потребуется для изучения и проверки поступившей жалобы (претензий) и подготовки соответствующих мероприятий.

10.14 Все жалобы (претензии), поступившие в ОИ в течение года, рассматриваются и анализируются в рамках ежегодного анализа ИСМ со стороны руководства Общества в целях выявления и устранения причин и их последствий, которые явились основанием таких обращений со стороны Заказчиков и определения, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению деятельности ОИ и Общества в целом.

10.15 Документация и записи, относящаяся к процедуре рассмотрения жалоб (претензий) ведутся в соответствии с И 7.5-011.

10.16 Работники ОИ, участвующие в процедуре рассмотрения жалоб (претензий), обязаны выполнять требования конфиденциальности и не передавать какую-либо информацию и ни в каком виде третьим лицам.

10.17 Общий срок рассмотрения претензии (жалобы) и принятия решения не должен превышать 30 календарных дней со дня ее регистрации.

11 Управление несоответствующей работой

11.1 Порядок управления несоответствиями результатов инспекции, а также ответственность за анализ выявленных несоответствий и организацию коррекций и/или корректирующих мероприятий по устранению обнаруженных несоответствий в деятельности ОИ Общества осуществляется в соответствии с СТО 8.7-009 и разделом 7 РК_ОИ.

Приложение 1
(обязательное)

Форма Журнала регистрации заявления и выдачи результатов инспекции

Журнал
регистрации заявления и выдачи результатов инспекции

Дата документа	Регистрационный номер документа	Вид документа	Адресат	Заголовок (краткое содержание документа)	Количество листов	Количество экз.	Исполнитель (ФИО, структурное подразделение)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

И 8.5-013-2022	Редакция 2	Порядок осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции	стр. 15 из 23
----------------	------------	--	---------------

Приложение 2
(обязательное)

Форма Плана проведения инспекции

УТВЕРЖДАЮ
Технический директор
АО «ВО «Безопасность»
_____ / _____ /

« ____ » _____ 202__ г.

Плана проведения инспекции

№	Этап инспекции	Задачи этапа	Сроки	Ответственный	Примечание
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

Разработал: _____
 Должность Ф.И.О. Подпись Дата

Согласовал*: _____
 Должность Ф.И.О. Подпись Дата

**Согласование ответственным должностным лицом со стороны Заказчика.*

Приложение 3
(обязательное)

Форма Экспертного заключения

 <p>ВО БЕЗОПАСНОСТЬ</p> <p>Утверждаю</p>			
			<p>Руководитель органа инспекции АО «ВО «Безопасность»</p> <p>_____ / _____ /</p> <p>«__» _____ 202__ г.</p> <p>М.П.</p>
<p>ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ</p> <p>№ _____ от _____</p>			
<p>Дата и время проведения инспекции: начало _____ 202__ г. _____ час – окончание _____ 2021 г. _____ час.</p>			
<p>Место проведения инспекции: _____</p>			
<p>Заказчик: _____</p>			
<p>Орган инспекции: г. Москва, ул. Василисы Кожиной, д. 1, АО «ВО «Безопасность», № регистрации в реестре ФСА.</p>			
<p>Основание для проведения инспекции: _____</p>			
<p>Форма инспекционной проверки: _____</p>			
<p>Состав экспертной группы: _____</p>			
<p>Результат инспекционной проверки: _____</p>			
<p>Заключение: _____</p>			
<p>Приложения: 1. план инспекции; 2. программа инспекции; 3. технический отчет по результатам технического обследования (диагностирования);</p>			
<p>Экспертная группа:</p>			
_____	_____	_____	_____
Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
_____	_____	_____	_____
Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
_____	_____	_____	_____
Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата

Приложение 4
(обязательное)

Форма Акта приема-передачи

<i>А К Т № _____</i> <i>приема-передачи</i>	
г. _____	«____» _____ 202_г.
<p>_____, именуемое далее «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, и _____, именуемое далее «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, подписали настоящий акт о нижеследующем:</p> <p>Исполнитель оказал Заказчику Услуги в соответствии с условиями Договора № _____, а Заказчик принял услуги Исполнителя за период: с _____ по _____.</p> <p>Претензии по качеству Услуг: _____.</p> <p>К настоящему акту прилагаются: Отчет об оказанных Услугах, на _____ листах.</p>	
ПОДПИСИ СТОРОН:	
Заказчик	Исполнитель
_____ _____ _____/_____	_____ _____ _____/_____

Приложение 5
(обязательное)

Форма Журнала регистрации первичных данных

Журнал регистрации первичных данных

Начат _____ **Окончен** _____
 (дата начала ведения журнала) (дата окончания ведения журнала)

№ п/п	Дата	Название области хранения в архиве (путь)	Вид инспекции	Испытания/отбор проб	Объект инспекции	Заказчик	ФИО работника ОИ / подпись	ФИО лица, регистрирующего заявку/ТЗ /подпись
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение 6
(обязательное)

Форма Журнала регистрации жалоб (претензий) от Заказчика

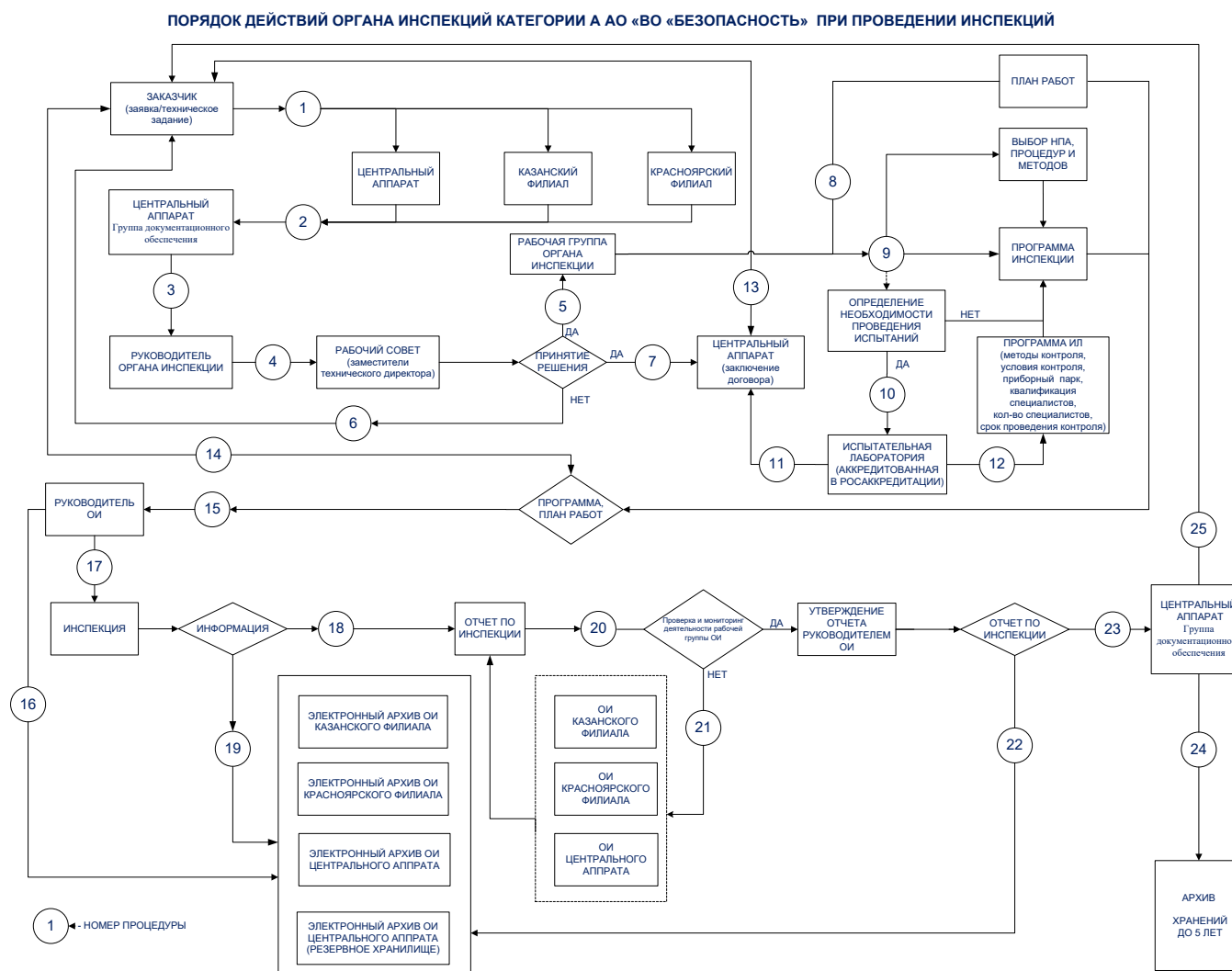
Журнал регистрации жалоб (претензий) от Заказчика

Начат _____ **Окончен** _____
(дата начала ведения журнала) (дата окончания ведения журнала)

№ п/п	Дата поступления претензии	Наименование организации	Краткое содержание претензии	Результат рассмотрения претензии (с указанием даты и визой внесшего запись)	План мероприятий по выявлению и устранению причин	Подпись лица, внесшего запись
1	2	3	4	5	6	7
1						
2						
3						

Приложение 7 (информационное)

Схема осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность» в качестве органа инспекции категории А



Приложение 8
(информационное)

**Описание схемы осуществления деятельности АО «ВО «Безопасность»
в качестве органа инспекции категории А**

Порядковый номер процесса	Описание этапа процесса
1	Поступление заявки/технического задания (далее – Заявка) на проведения инспекции от Заказчика в один из трех адресов АО «ВО «Безопасность» (г. Красноярск, г. Казань, г. Москва)
2	Заявка, принятая одним из мест ведения инспекционной деятельности, направляется для регистрации в группу документарного обеспечения в центральный аппарат на электронный адрес safety@vosafety.ru
3	Зарегистрированная Заявка в системе СЭД (электронный документооборот) АО «ВО «Безопасность» поступает генеральному директору – руководителю органа инспекции (далее – ОИ)
4	Рассмотренная Заявка руководителем ОИ направляется в рабочем порядке каждому члену рабочего совета на электронную почту для проверки технической возможности ОИ, компетенции работников ОИ и области аккредитации ОИ
5	Определяется рабочая группа ОИ. Назначается руководитель рабочей группы ОИ
6	ОИ отказывает в проведение инспекции если: – отсутствует в области аккредитации ОИ запрашиваемых Заказчиком видов инспекций/объектов инспекций; – предоставлены Заказчиком недостоверные данные в документах; – не представлены Заказчиком дополнительные документы, объектов для исследования; – неготовности объекта (-ов), предъявляемого (-ых) для целей инспекции; – иные причины (возникновение конфликта интересов, вред репутации и авторитету ОИ, убыточность контракта и др.). Заказчику направляется письмо об отсутствии возможности провести инспекцию, подписанное техническим директором ОИ и зарегистрированное в СЭД на электронный и почтовый адрес Заказчика
7	Процедура заключения договора с АО «ВО «Безопасность» по предоставлению услуг по осуществлению инспекционной деятельности
8	Разрабатывается план работ по проведению инспекции и направляется секретарю ОИ
9	Проводится проверка полноты представленной документации. Определение группы сложности работ. Стоимости проведения работ. Определение необходимости проведения лабораторных исследований и измерений и их объемы в соответствии с действующими техническими регламентами, санитарными правилами и нормативами, Федеральными законами, другими нормативно-правовыми актами. Разрабатывается программа инспекции и направляется секретарю ОИ.
10	Направляется техническое задание на проведение лабораторных испытаний
11	Передача стоимости работ по проведению лабораторных испытаний в соответствии с техническим заданием
12	Внесение в программу инспекции программу ИЛ
13	При наличии необходимости проведения лабораторных испытаний, исследований и измерений ОИ центрального аппарата направляет Заказчику уведомление на проведение лабораторных испытаний силами испытательной лаборатории (далее - ИЛ) Общества или привлечения субподрядчика, аккредитованного в

Порядковый номер процесса	Описание этапа процесса
	национальной системе аккредитации Росаккредитации. Процедура согласования с Заказчиком расходов на ИЛ
14	Направляется программа инспекции и план работ Заказчику на согласование по выбранному каналу связи при заключении договора
15	После согласования Заказчиком программы инспекции и плана направляется Руководителю ОИ на утверждение
16	Программа инспекции и план работ переводятся в электронный формат (pdf) подписываются усиленной электронной подписью и в соответствии с инструкцией по ведению архива регистрируется в Журнале регистрации первичных данных и направляется в Архив.
17	Процедура инспекции: 1. Выезд на объект; 2. Прохождение инструктажа; 3. Документарная проверка; 4. Наружный (визуальный) осмотр объекта; 5. Опрос персонала (при необходимости); 6. ИЛ – испытания (при необходимости).
18	Рабочей группой производятся анализ собранного материала и подготовка отчетной документации по результатам проведенной инспекции.
19	Документация, записи экспертов при проведении выездной инспекции переводятся в электронный формат (pdf) подписываются усиленной электронной подписью и в соответствии с инструкцией по ведению архива регистрируется в Журнале регистрации первичных данных и направляется в Архив.
20	Процедура мониторинга, проверки и согласования отчета по проведенной инспекции. По результатам проведенной инспекции заместитель технического директора ОИ и руководитель рабочей группы визируют отчет и передает на утверждение Руководителю ОИ.
21	В случае наличия замечаний к отчету технический директор ОИ возвращает его на доработку группе, проводившей инспекцию.
22	Утвержденный отчет по проведенной инспекции переводится в электронный формат (pdf) подписывается усиленной электронной подписью и в соответствии с инструкцией по ведению архива регистрируется и направляется в Архив.
23	Утвержденный Руководителем ОИ отчет по проведенной инспекции с подготовленным сопроводительным письмом направляется в группу документационного обеспечения, где проходит процедура регистрации в СЭД.
24	Бумажный экземпляр отчета направляется в Архив.
25	Отчет направляется в электронном виде (формат .pdf) с электронного адреса safety@vosafety.ru на электронный адрес Заказчика прописанный в договоре. Бумажный экземпляр отчета направляется уполномоченному лицу, определенный договором.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изм. №	Номера страниц				Всего страниц в документе после внесения изменений	№ документа, уведомляющего об изменении	Подпись лица, внёсшего изменение в документ	Дата внесения изменения в документ
	изменённых	заменённых	добавленных	аннулированных				
1	2	3	4	5	6	7	8	9

