

## 1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура (далее Процедура) устанавливает требования к порядку принятия апелляций и жалоб, их рассмотрения и дальнейших действий в ОПС СМ ТОО «Capital Management» (далее ОПС СМ).

1.2 Требования настоящей Процедуры распространяется на все виды деятельности ОПС и обязательны для применения всеми сотрудниками.

1.3 Приведённые в настоящей Процедуре требования являются минимально необходимыми и не должны рассматриваться как исчерпывающие и/или ограничивающие для конкретного случая.

## 2 Нормативные ссылки

2.1 При разработке настоящей Процедуры использованы следующие нормативные документы:

Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

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

СТ РК 1385-2005 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по обращению с жалобами в организациях».

СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 «Оценка соответствия. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть1. Требования».

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

2.2 В настоящей Процедуре применяются ссылки на следующие документы:

П АК 03.20 Положение об Апелляционной Комиссии.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** При пользовании настоящим документом целесообразно проверить действие ссылочных документов. Действие ссылочных документов СМ ОПС проверяется по журналу регистрации и учета ВНД СМ ОПС, который размещен в сетевом обмене. Можно также запросить его у Представителя руководства. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться последней редакцией указанного документа (включая все изменения).

## 3 Термины и определения, сокращения и обозначения

### 3.1 Термины и определения

**Апелляция** – запрос представителя заказчика в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого этим органом по сертификации.

**Жалоба** – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

### 3.2 Сокращения и обозначения

Сокращение	Обозначение
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью «Capital Management»
ОПС СМ	Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Capital Management»
СМ	Система менеджмента
ПР	Представитель руководства

## 4 Общие положения

4.1 Основными принципами при рассмотрении жалоб и апелляций являются:

- гарантии соблюдения прав и законных интересов заявителей;
- недопустимость проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении;

4.2 Эффективное принятие решений по жалобам и апелляциям является важным средством защиты для ОПС СМ, его заявителей и других участников деятельности в области оценки соответствия от ошибок, упущений или неправильных решений. Доверие к деятельности в области оценки соответствия обеспечивается, когда жалобы и апелляции рассматриваются должным образом и в установленные сроки.

4.3 Апелляция подается в письменном виде (в произвольной форме) в Апелляционную Комиссию ОПС СМ не позднее одного месяца после получения извещения о принятом решении (заключении), изложив подробно причины несогласия с принятым решением. При этом заявитель представляет в Комиссию необходимые документы, касающиеся спорного вопроса.

4.4 Комиссия по рассмотрению жалоб и апелляций действует на основании Положения (**П АК 03.20**).

4.5 Не подлежат рассмотрению жалобы и апелляции, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.

4.6 Подача жалобы или апелляции не останавливает принятого ОПС СМ решения.

## 5 Порядок рассмотрения апелляций

5.1 Апелляции подаются в ОПС СМ, если заявитель выражает несогласие с отрицательным решением органа по подтверждению соответствия:

- отклонение заявки и сопроводительных документов (возврат заявки);
- решения об устранении установленных несоответствий по результатам первого и второго этапа первичного сертификационного аудита, инспекционных и ре-сертификационных аудитов;
- решение о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия;
- решение об отказе в расширении области сертификации;
- решение об отказе в сертификации.

5.2 Поданные апелляции регистрируются в журнале регистрации апелляций (**приложение А**). После того регистрации апелляции приказом директора ТОО создается Комиссия по рассмотрению апелляции, которая действует на основании Положения.

5.3 Члены Комиссии обеспечивают беспристрастность, компетентность и независимость от объекта апелляции согласно **П АК 03.20**.

К работе Комиссии по рассматриваемому вопросу могут быть привлечены эксперты-аудиторы, технические эксперты, компетентные независимые лица.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки Комиссия может запрашивать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.

Комиссией соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении апелляций, представляющих коммерческую и иную тайну.

5.4 Апелляция рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня поступления в Комиссию.

Апелляция, для рассмотрения, которого требуются получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, рассматривается и по нему принимается решение в сроки регламентированные пунктами 2 и 4 статьи 8 Закона Республики Казахстан от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц».

Срок рассмотрения апелляции продлевается руководителем ОПС СМ.

5.5 Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить на заседание апелляционной комиссии специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки Комиссия может запрашивать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.

Заинтересованные стороны имеют право быть заслушанными апелляционной комиссией.

5.6 Комиссия рассматривает вопросы конфиденциально, решение принимается простым большинством голосов членов комиссии.

5.7 Комиссия сообщает заявителю свое решение в течение десяти дней после проведения заседания. Решение Комиссии сообщается заявителю в письменном виде. Если на принятное решение в течение одного месяца не поступило возражений ни одной из сторон, оно считается принятым.

5.8 Если заявитель не согласен с решением Комиссии ОПС, он имеет право обращаться в комиссию по апелляциям уполномоченного органа в области технического регулирования. Решение, принятое комиссией уполномоченного органа по апелляциям, может быть обжаловано в суде в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

5.9 Затраты, связанные с рассмотрением апелляции несет сторона, подавшая апелляцию.

5.10 Все документы и записи по рассмотрению апелляции хранятся в архиве ОПС в течение трех лет.

## 6 Рассмотрение жалоб

6.1 Заявитель излагает жалобу или спорный вопрос в письменном виде и направляет в ОПС СМ. Все жалобы и спорные вопросы регистрируются в журнале регистрации жалоб и спорных вопросов (**приложение Б**).

К жалобе заявителем могут прилагаться документы по существу вопроса.

Для дальнейшего рассмотрения жалоба направляется в Комиссию по рассмотрению жалоб, создаваемой приказом директора и действующей на основании Положения.

Каждая из заинтересованных сторон имеет право предложить для участия в комиссии специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе. К участию в работе комиссии могут привлекаться независимые технические эксперты.

6.2 Все материалы работы комиссии рассматриваются на расширенном заседании, где присутствуют представители всех заинтересованных сторон, и на котором принимается решение по жалобе, спорному вопросу. Решение оформляется протоколом, один экземпляр которого получает заявитель.

Если на принятное решение со стороны Заявителя не поступает возражений – решение считается принятым. Если согласие не было достигнуто, то далее жалоба, спорный вопрос рассматривается в установленном действующим законодательством Республики Казахстан порядке. При необходимости ОПС СМ вносит поправки в процесс подтверждения соответствия, о чем в письменном виде сообщается Заявителю.

6.3 По результатам рассмотрения жалобы, спорного вопроса, при необходимости, проводятся корректирующие и (или) предупреждающие действия.

6.4 Все документы и записи по рассмотрению жалобы, спорного вопроса хранятся в архиве ОПС СМ в соответствии с установленными в номенклатуре дел сроками.