

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОПС СМ

ТОО «Capital Management»

Жандильденова Р.З.

2024 г.





СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

ДП 08.24

(Вводится взамен ДП 08.20, редакция 1)

Экземпляр №1
Редакция 2

РАЗРАБОТАНО	Бахтиярова Д.Н.		09.10.2024г
	ФИО	Подпись	Дата
СОГЛАСОВАНО	Бейсова П.Н.		09.10.2024г
	ФИО	Подпись	Дата
Периодичность проверки:	один раз в три года		

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 Managment» (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. Часть 1. Требования».

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

2.2 В настоящей процедуре применяются ссылки на следующие документы:

ПАК 03.24 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 Managment»
ОПС СМ	Орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Capital Managment»
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 03.24).

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 03.24.

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 принятое 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 принятое 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.

Приложение А

Форма журнала регистрации апелляций

Ф ДП 08.24.А

№ п/п	Дата регистрации апелляции	От кого поступила апелляция (ФИО заявителя или наименование организации)	Краткое содержание апелляции	Дата рассмотрения апелляции	Лица, рассмотревшие апелляцию (ФИО)	Принятые меры по апелляции	Исходящий номер и дата ответа заявителю по апелляции
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение Б

Форма журнала регистрации жалоб

Ф ДП 08.24.Б

№ п/п	Дата регистрации жалоб	Краткое содержание жалобы	Дата рассмотрения жалобы	Лица, рассмотревшие жалобу (ФИО)	Принятые меры по жалобе	Исходящий номер и дата ответа заявителю по жалобе
1	2	3	5	6	7	8

Лист ознакомления

Фамилия и инициалы сотрудника	Должность	Ознакомление с документом	
		Дата	Подпись
Ауталипова Д.Т.	Директор	11.10.2024г	
Жапбасбаева А.М.	Главный специалист ОПС СМ	11.10.2024	
Шерубаев А.К.	Главный специалист ОПС СМ	11.10.24г	
Уалиева А.К.	Главный специалист ОПС СМ	11.10.24г	
Азаматова П.А.	Главный специалист ОПС СМ	11.10.2024г	
Сулейменова А.Т.	Главный специалист ОПС СМ	11.10.2024г	
Мусакаева Г. Е.	Главный специалист ОПС СМ	11.10.2024г.	
Ергалиева А.А.	Привлекаемый эксперт-аудитор	11.10.2024	
Уалиев Ж.А.	Привлекаемый эксперт-аудитор	11.10.2024г.	
Букишева Г.А.	Привлекаемый эксперт-аудитор	11.10.2024	
Бурегулова А.Д.	Привлекаемый эксперт-аудитор	11.10.2024	
Сулейменова А.К.	Привлекаемый эксперт-аудитор	11.10.2024	
Жумабаева Л.Ж.	Привлекаемый эксперт-аудитор	11.10.2024	
Уайсова А.У.	Специалист ОПС СМ	11.10.2024	
Бақытбек А.	Специалист ОПС СМ	11.10.2024	
Болат І.Н.	Специалист ОПС СМ	11.10.2024г.	
Дарбаева А.Д.	Специалист ОПС СМ	11.10.2024г	