

## **1 Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и спорных вопросов заявителей**

### **1.1 Порядок рассмотрения апелляций**

1.1.1 При несогласии с решением по заявке на сертификацию, аннулированию или приостановлению действия сертификата соответствия, при возникновении спорных вопросов при проведении сертификации заявитель имеет право подать апелляцию в Комиссию по апелляциям, жалобам и спорным вопросам.

1.1.2 Согласно требованиям СТ РК 3.10-2004 в ТОО создана Комиссия по апелляциям, жалобам и спорным вопросам приказом директора. Комиссия по апелляциям, жалобам и спорным вопросам рассматривает: вопросы по апелляции и спорных вопросов заказчиков услуг согласно П 01.03

1.1.3 Председателем Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам является директор, в состав Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам включаются специалисты, квалификация и опыт которых позволит обеспечить принятие объективных и обоснованных решений.

1.1.4 Количество членов Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам для принятия решения утверждается в составе не менее трех человек, голос председателя является решающим.

1.1.5 Секретарем Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам является должностное лицо, назначенное директором.

1.1.6 Основные задачи Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам в части работы с апелляциями:

- учет поступивших апелляций;
- рассмотрение апелляций, проверки на местах и другие меры для объективного решения вопроса;
- принятие обоснованных решений по апелляциям, обеспечение своевременного и правильного исполнения принятых решений;
- извещение заявителей в письменной форме о принятом решении по их апелляциям, а в случаях отклонения апелляций - выдача аргументированных обоснований со ссылкой на действующие нормативные документы или нормативно - правовые акты;
- разъяснение по просьбе заявителей порядка обжалования принятого решения в вышестоящих органах;
- анализ и обобщение апелляций заявителей с целью совершенствования работ по сертификации, разработки Планов корректирующих и предупреждающих действий, внесения изменений и дополнений в нормативные документы и процедуры СМ.

1.1.7 Решения, принимаемые Комиссией по апелляциям, жалобам и спорным вопросам, осуществляются в строгом соответствии с требованиями нормативных документов государственной системы технического регулирования и метрологии и законодательства Республики Казахстан.

1.1.8 Решение направляются заявителям не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения.

Подача апелляции не приостанавливает решений, принятых Комиссией по апелляциям, жалобам и спорным вопросам.

1.1.9 Заявитель имеет право представлять в Комиссию по апелляциям, жалобам и спорным вопросам:

- апелляцию, в которой следует указывать наименование заявителя, его местонахождение и адрес, суть обжалования, четкую формулировку требования по предмету апелляции;
- переписку по спорному вопросу, если такая велась;
- другие документы по запросу Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам.

1.1.10 Специалист, ответственный за делопроизводство передает поступившие материалы по апелляции секретарю Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным

вопросам, который регистрирует их в специальном журнале регистрации апелляций, жалоб спорных вопросов заявителей по форме Приложения А. На каждую апелляцию секретарь Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам оформляет дело, в которое подшиваются все материалы по апелляции.

1.1.11 При рассмотрении апелляции Комиссия по апелляциям, жалобам и спорным вопросам должна проводить обсуждение вопроса с любой из сторон.

Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить на заседание Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе.

1.1.12 При рассмотрении принимаются меры по соблюдению конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну заявителя.

1.1.13 Секретарем Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам должен вестись протокол заседания согласно требованиям процедуры ДП 01.01, который подписывается всеми членами Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам.

1.1.14 Решение по апелляции принимается большинством голосов открытым голосованием и заносится в протокол заседания Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам. Решения сообщаются заявителю в сроки, указанные в пункте 5.1.8.

1.1.15 Апелляции и жалобы, требующие дополнительного изучения, рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления и регистрации, не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 10 дней.

Если в течение месяца со дня уведомления заявителя о принятом решении Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам не поступило возражений со стороны заявителя, решение считается принятым.

1.1.16 В случае несогласия заявителя с решением Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам органа, заявитель имеет право обратиться в Комиссию по апелляциям, жалобам и спорным вопросам уполномоченного органа по техническому регулированию.

1.1.17 ОС СМ обеспечивает выполнение соответствующих коррекций и корректирующих действий по решению Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам.

1.1.18 Все материалы по апелляциям хранятся у секретаря Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам в отдельной папке в течение срока выполнения всех решений по апелляции, затем в конце текущего года сдаются в архив, где хранятся в течении пяти лет согласно ДП 01.01. По истечению срока хранения папка комиссионно подлежит списанию и уничтожению согласно ДП 01.01.

## 1.2 Порядок рассмотрения жалоб и спорных вопросов

1.2.1 Жалоба и спорные вопросы в ТОО со стороны физических и юридических лиц должна подаваться в письменной форме на ОС СМ или сотрудника ОС СМ, или привлекаемого технического эксперта.

1.2.2 Все поступающие в ТОО жалобы и спорные вопросы в день поступления регистрируются в журнале регистрации апелляций, жалоб и спорных вопросов заявителей по форме Приложения А и передается директору ТОО. Запись, сделанная при первичном приеме жалобы и спорных вопросов, должна содержать указания на меры, принятия которых требует заявитель, а также любую другую информацию, необходимую для результативного рассмотрения жалобы, включая следующее: описание жалобы и вспомогательные данные; меры, принятия которых требует заявитель; предмет жалобы и спорных вопросов; дату подготовки ответа; сведения о сотрудниках, отделе, отрасли, организации; незамедлительно принятые меры (если имеются).

1.2.3 Организацию работы с жалобами и спорными вопросами осуществляет Комиссия по апелляциям, жалобам и спорным вопросам.

1.2.4 При рассмотрении жалобы и спорных вопросов члены Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам руководствуются нормативно-правовыми

актами, международными документами, нормативными документами в области сертификации ГСТР РК и настоящей инструкции.

1.2.5 Переписка по рассмотрению жалоб и спорных вопросов ведется на языке обращения.

1.2.6 Жалобы и спорные вопросы в которых отсутствует Ф.И.О., почтовый адрес и подпись заявителя, признаются анонимными. Анонимные жалобы не рассматриваются.

1.2.7 На каждую жалобу и спорный вопрос секретарь Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам оформляет дело, в которое подшиваются все материалы по жалобе.

1.2.8 Секретарь Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам готовит материалы (документы), поступившие для рассмотрения, и знакомит с их содержанием членов Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам.

1.2.9 Жалоба и спорные вопросы должна проходить весь процесс рассмотрения, начиная от приема до достижения удовлетворенности подателя жалобы или до принятия заключительного решения. Текущий статус жалобы должен сообщаться ее подателю по его запросу, а также через определенные интервалы времени, по крайней мере, в запланированный срок окончания ее рассмотрения.

1.2.10 О получении каждой жалобы и спорных вопросов следует немедленно сообщать ее подателю (например, по почте, по телефону или по электронной почте).

1.2.11 После получения жалобы и спорных вопросов ОС СМ проводит первоначальную оценку каждой жалобы и спорного вопроса, основываясь на таких критериях, как важность, влияние на безопасность, сложность, воздействие и необходимость немедленных действий. Каждый разумный довод, а также сопутствующая информация должны быть исследованы во всех возможных обстоятельствах. Глубина исследования должна быть соизмерима со степенью серьезности, частотой повторения и важностью жалобы. ОС СМ несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки достоверности жалобы и спорных вопросов.

1.2.12 После соответствующего исследования ТОО предлагает ответ на жалобу и спорные вопросы, например, корректирующие действия по проблеме и предотвращение ее возникновения в будущем. Если решение по жалобе и спорным вопросам не может быть принято немедленно, работа с ней проходит таким образом, чтобы обеспечить ее результативное рассмотрение как можно скорее. Решение, которое будет доведено до заявителя, должно быть принято (или пересмотрено) и одобрено и лицами, не участвовавшими в первоначальных мероприятиях по оценке соответствия и ранее не имевшие отношения к предмету жалобы и спорных вопросов.

1.2.13 Решение Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам по итогам рассмотрения жалобы и спорных вопросов оформляется протоколом, который составляется в произвольной форме и подписывается членами Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам.

1.2.14 В протоколе должны быть указаны фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе и спорных вопросах обстоятельства, наличие или отсутствие нарушений в действиях ОС СМ, а также меры, которые необходимо принять для недопущения в дальнейшем подобных случаев.

1.2.15 Решение или любое действие, предпринятое в отношении жалобы и спорных вопросов, касающееся подателя жалобы или вовлеченного персонала, доводится до них в кратчайшие сроки.

1.2.16 По итогам рассмотрения жалобы и спорных вопросов на ОС СМ или персонал Комиссией по апелляциям, жалобам и спорным вопросам принимается одно из следующих решений:

- 1) признать жалобу и спорный вопрос не обоснованным и прекратить ее рассмотрение;
- 2) признать жалобу и спорный вопрос обоснованным и факт подтвержденным.

ОС СМ официально направляет уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы и спорных вопросов заявителю.

1.2.17 Если податель жалобы и спорного вопроса отклоняет предлагаемое решение или действие, жалоба и спорный вопрос должна оставаться открытой. Об этом делаются соответствующие записи, а податель жалобы и спорных вопросов информируется о том, куда он еще может обратиться вне ТОО. ТОО продолжает мониторинг прогресса при рассмотрении жалобы и спорного вопроса до тех пор, пока не будут исчерпаны все возможные внутренние и внешние источники ее решения или потребитель не будет удовлетворен.

1.2.18 Все материалы по жалобам и спорным вопросам хранятся у секретаря Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам в отдельной папке в течение срока выполнения всех решений по жалобе, затем в конце текущего года сдаются в архив, где хранятся в течении пяти лет согласно ДП 01.01. По истечению срока хранения папка комиссионно подлежит списанию и уничтожению согласно ДП 01.01.

## **2 Неразглашение сведений в связи с рассмотрением апелляций, жалоб и спорных вопросов**

Вся информация, полученная членами Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам и сотрудниками ТОО в ходе рассмотрения жалобы, является конфиденциальной и признается информацией ограниченного доступа.

## **3 Ответственность**

3.1 Директор несет ответственность за:

- создание и функционирование Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам, назначение должностного лица, ведущего работу секретаря Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам;
- своевременное рассмотрение апелляций, жалоб и спорных вопросов и принятие по ним объективных решений;
- обеспечение специалистов необходимыми ресурсами.

3.2 Члены Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам несут ответственность за рассмотрение и принятие объективных решений по апелляциям, жалобам и спорным вопросам заявителей.

3.3 Руководитель ОС СМ несет ответственность за правильную организацию работы с заявителями, регистрацию и анализ всех их апелляций, жалоб и спорных вопросов, а также за устранение недостатков, находящихся в их компетентности.

3.4 Специалисты несут ответственность за правильную и корректную работу с заявителями.

3.5 Специалист ответственный за делопроизводство несет ответственность за регистрацию жалоб заявителей и своевременную передачу сведений в ОС СМ для регистрации и последующих действий.

3.6 Специалист, выполняющий обязанности секретаря Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам, несет ответственность за принятие и регистрацию апелляций, правильное и своевременное оформление протоколов заседаний Комиссии по апелляциям, жалобам и спорным вопросам по их рассмотрению.