 <b>SERCONS</b>	ТОО «СЕРКОНС»	Рассмотрение апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов	Ревизия 02	стр. 1 из 9
		ДП ТОО 04		


Утверждаю  
**Генеральный директор**  
**ТОО «СЕРКОНС»**  
\_\_\_\_\_  
**Ф.И.О**  
«\_\_» \_\_\_\_\_ **20\_\_** г

# ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА. РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИИ, ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) И СПОРНЫХ ВОПРОСОВ

**ДП ТОО 04**  
**Ревизия 02**


<b>СОГЛАСОВАНО</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
<b>РАЗРАБОТАНО</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>
<b>ВВЕДЕНО</b>	<b>Дата введения</b>	

г. Астана

	ТОО «СЕРКОНС»	Рассмотрение апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов	Ревизия 02	стр. 2 из 9
		ДП ТОО 04		

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Область применения	3
2	Цель разработки процедуры	3
3	Нормативные ссылки	3
4	Термины и определения	3
5	Порядок рассмотрения апелляций заявителей	4
6	Потребность в ресурсах	5
7	Ответственность	5
8	Оценка эффективности и улучшение деятельности	6
	Приложение 1 - Журнал регистрации апелляций, жалоб и спорных вопросов заявителей	7
	Лист регистрации изменений	8
	Лист ознакомления	9

 <b>SERCONS</b>	ТОО «СЕРКОНС»	Рассмотрение апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов	Ревизия 02	стр. 3 из 9
		ДП ТОО 04		

## 1 Область применения

Настоящая процедура устанавливает требования к порядку работы с заявителями, при рассмотрении апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов.

Требования процедуры обязательны для применения всеми подразделениями и должностными лицами товарищества с ограниченной ответственностью «СЕРКОНС» (далее - ТОО), участвующих в процессе рассмотрении апелляций, жалоб и спорных вопросов.

## 2 Цель разработки инструкции

Цель разработки настоящей процедуры – определить порядок работы по рассмотрению апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов.

## 3 Нормативные ссылки

Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

Закон Республики Казахстан «О техническом регулировании».

СТ РК ИСО 9000-2007 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.

ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий.

ГОСТ ISO 19011-2013 Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды.

СТ РК 1.26-2001 Государственная система стандартизации Республики Казахстан. Эксперты-аудиторы по стандартизации, сертификации и аккредитации. Порядок подготовки и аттестации.

СТ РК 3.10-2004 Государственная система технического регулирования Республики Казахстан. Порядок рассмотрения апелляций.

СТ РК 1014-2000 Государственная система технического регулирования Республики Казахстан. Идентификация продукции. Общие положения.

Р РК 50.3.01-2000 Государственная система технического регулирования Республики Казахстан. Оплата работ по сертификации продукции и услуг.

ТР РК № 90 от 04.02.2008г «Процедура подтверждения соответствия»

П ТОО 05 Ревизия 02 Положение о комиссии по апелляциям, жалобам спорных вопросов

ДП ТОО 01 Ревизия 02 Управление документацией.

ДП ТОО 02 Ревизия 02 Порядок проведения внутреннего аудита СМ.

ДП ТОО 03 Ревизия 02 Анализ СМ со стороны руководства.


## 4 Термины и определения

4.1 Термины и определения, используемые в настоящей процедуре, соответствуют Закону Республики Казахстан «О техническом регулировании», СТ РК ИСО 9000, СТ РК 1014, ТР № 90, СТ РК 3.10

**4.1.1 Апелляция** – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или в орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

**4.1.2 Жалоба (претензия)** – в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

**4.1.3 Заявитель** – физическое или юридическое лицо, предоставившее продукцию, услугу, процессы подтверждения соответствия, а также юридические лица, подавшие Заявку на аккредитацию и аудит (в сфере подтверждения соответствия).

 <b>SERCONS</b>	ТОО «СЕРКОНС»	Рассмотрение апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов	Ревизия 02	стр. 4 из 9
		ДП ТОО 04		

**Примечание** - Жалобы, получаемые органами, делятся на две категории. Одна категория жалоб относится к оценке соответствия и /или к апелляциям, а другая категория жалоб относится к уровню качества услуг или к доставке.

## **5 Порядок рассмотрения апелляций заявителей**

5.1.1 При возникновении спорных вопросов, при проведении подтверждения соответствия (несогласие с решением по заявке на подтверждение соответствия, решением об аннулировании, приостановлении действия сертификата соответствия, отмене действия сертификата соответствия, решения о лишении права применения Знака соответствия, Знака сертификации, при отказе в регистрации Заявлений-деклараций и Деклараций о соответствии) заявитель имеет право подать апелляцию (обжаловать принятое решение) в Комиссию по апелляциям, жалобам (претензиям) и спорным вопросам.

5.1.2 При возникновении спорных вопросов, при проведении подтверждения соответствия (претензии к качеству услуг, к срокам, к составу группы и т.д.) заявитель имеет право подать жалобу (выразить недовольство).

5.1.3 Согласно требованиям СТ РК 3.10 в ТОО предусмотрена Комиссия по апелляциям, жалобам, спорным вопросам и претензиям (далее – Комиссия) в соответствии с П ТОО 05 Комиссия рассматривает: апелляции, жалобы (претензии) и спорные вопросы заказчиков услуг согласно П ТОО 05.

5.1.4 Основные задачи Комиссии:

- учет поступивших апелляций, жалоб и спорных вопросов;
- рассмотрение апелляций, жалоб, проверки на местах и другие меры для объективного решения вопроса;
- принятие обоснованных решений по апелляциям и жалобам, обеспечение своевременного и правильного исполнения принятых решений;
- извещение заявителей в письменной форме о принятом решении по их апелляциям и жалобам, 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 и жалоб заявителей с целью совершенствования работ по подтверждению соответствия, разработки Планов корректирующих и предупреждающих действий, внесения изменений и дополнений в нормативные документы и процедуры СМ.

5.1.5 Решения, принимаемые Комиссией, осуществляются в строгом соответствии с требованиями нормативных документов государственной системы технического регулирования и метрологии и законодательства Республики Казахстан.

В состав комиссии не должны входить лица, в отношении которых поступила данная жалоба, а в случае апелляции не должны входить лица, принимавшие участие в сертификации продукции, проводившие испытания продукции или принявшие решение по данному направлению.


5.1.6 Решения направляются заявителям не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения.

Подача апелляции не приостанавливает решений, принятых Комиссией.

5.1.7 Заявитель имеет право представлять в Комиссии:

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

5.1.8 Специалист, ответственный за делопроизводство, передает поступившие материалы по апелляции секретарю Комиссии, который регистрирует их в специальном журнале регистрации апелляций заявителей по форме Приложения 1.

 <b>SERCONS</b>	ТОО «СЕРКОНС»	Рассмотрение апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов	Ревизия 02	стр. 5 из 9
		ДП ТОО 04		

5.1.9 При рассмотрении апелляции Комиссия должна проводить обсуждение вопроса с любой из сторон.

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

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

5.1.11 Секретарем Комиссии должен вестись протокол заседания, который подписывается всеми членами Совета.

5.1.12 Решение по апелляции, жалобе принимаются большинством голосов, открытым голосованием и заносится в протокол заседания Комиссии. Решения сообщаются заявителю в сроки, указанные в пункте 5.1.6.

5.1.13 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 Комиссией не поступило возражений со стороны заявителя, решение считается принятым.

5.1.14 В случае несогласия заявителя с решением Комиссии органа, заявитель имеет право обратиться в апелляционную Комиссию уполномоченного органа по техническому регулированию.

5.1.15 Все материалы по апелляциям и жалобам хранятся у секретаря Комиссии в отдельной папке в течение срока выполнения всех решений по апелляции, затем в конце текущего года сдаются в архив, где хранятся в течении одного года.

По истечению срока хранения папка подлежит списанию и уничтожению комиссией, созданной приказом генерального директора.

## **6 Потребность в ресурсах**

6.1 Приказом генерального директора создана Комиссия, на которую возложены функции апелляционной Комиссии.

В состав Комиссии входят специалисты, имеющие соответствующую квалификацию и опыт работы и способные принимать обоснованные решения.

6.2 Приказом генерального директора назначен специалист, выполняющий работу секретаря Комиссии.

## **7 Ответственность**

7.1 Генеральный директор несет ответственность за:


- создание и функционирование Комиссии, назначение должностного лица, ведущего работу секретаря Комиссии;
- своевременное рассмотрение апелляций и несоответствий и принятие по ним объективных решений;
- обеспечение специалистов необходимыми ресурсами;
- назначение Комиссии по списанию документов.

7.2 Члены Комиссии несут ответственность за рассмотрение и принятие объективных решений по апелляциям заявителей.

7.3 Руководители подразделений несут ответственность за правильную организацию работы с заявителями, регистрацию и анализ всех их замечаний и жалоб, а также за устранение недостатков, находящихся в их компетентности.

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

7.5 Специалист ответственный за делопроизводство несет ответственность за регистрацию жалоб заявителей и своевременную передачу сведений в ТОО для регистрации и последующих действий.

 <b>SERCONS</b>	ТОО «СЕРКОНС»	Рассмотрение апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов	Ревизия 02	стр. 6 из 9
		ДП ТОО 04		

7.6 Специалист, выполняющий обязанности секретаря Комиссии, несет ответственность за принятие и регистрацию апелляций, правильное и своевременное оформление протоколов заседаний Комиссии по их рассмотрению.


## **8 Оценка эффективности и улучшение деятельности**

8.1 Контроль соблюдения требований процедуры осуществляется при проведении внешних (СТ РК ИСО 19011) и внутренних (ДП ТОО 02) аудитов СМ.

8.2 Результаты анализа несоответствий и контроля выполнения планов корректирующих и предупреждающих мероприятий рассматриваются на совещании по анализу со стороны руководства (ДП ТОО 03) и используются для принятия решений по улучшению данного процесса.

8.3 Критериями оценки эффективности процедуры являются изучение, анализ и оценка требований и удовлетворенности заявителей и использование этих данных для:


- повышения конкурентоспособности ТОО;
- улучшения качества обслуживания заявителей;
- совершенствования документации СМ по оказанию услуг;
- отсутствие несоответствий при оказании услуг.

 <b>SERCONS</b>	ТОО «СЕРКОНС»	Рассмотрение апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов	Ревизия 02	стр. 7 из 9
		ДП ТОО 04		

Приложение 1

**Журнал регистрации апелляций, жалоб и спорных вопросов заявителей**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата поступления апелляции /жалобы</b>	<b>Наименование заявителя</b>	<b>Основное содержание апелляции/ жалобы</b>	<b>Перечень прилагаемы х документов</b>	<b>Дата и номер Протокола рассмотрения</b>	<b>Принятое решение</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

 <b>SERCONS</b>	ТОО «СЕРКОНС»	Рассмотрение апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов	Ревизия 02	стр. 8 из 9
		ДП ТОО 04		

### Лист регистрации изменений

**Изменение** \_\_\_\_\_


**Наименование документа** \_\_\_\_\_

**Код документа** \_\_\_\_\_

Номер			Содержание изменений
раздела	листа	пункта	

**П р и м е ч а н и е** - Лист регистрации изменений хранится в подлиннике (Контрольном экземпляре) документа.



 <b>SERCONS</b>	ТОО «СЕРКОНС»	Рассмотрение апелляций, жалоб (претензий) и спорных вопросов	Ревизия 02	стр. 9 из 9
		ДП ТОО 04		

**Лист ознакомления**

Фамилия, инициалы	Должность	Дата	Подпись	Отметка об ознакомлении с изменениями к документу								
				1		2		3		4		
				дата	подпись	дата	подпись	дата	подпись	дата	подпись	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

**Примечание** - Лист ознакомления хранится в подлиннике (Контрольном экземпляре) документа.