	Орган по подтверждению соответствия ТОО «GIO TRADE»		Дата утверждения: 05.06.2019г.
	СМ.И-04.02	Порядок рассмотрения апелляций, жалоб	Версия 3 Изменений
			стр. 1 из 9

Утверждаю
Руководитель ОПС
ТОО «GIO TRADE»
_____ П.С. Мартынов
«05» июня 2019 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

ИНСТРУКЦИЯ

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ, ЖАЛОБ

СМ.И-04.02

Дата введения: «__» _____ 2019г.

Экз. № _____

Версия № 3

Изм. № _____


Разработано:

Начальник отдела ОПС Михаленко С.Н.

Подпись:

Дата: «05» июня 2019 г.

г. Караганда
2019 г.

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «GIO TRADE»		Дата утверждения: 05.06.2019 г.
	СМ.И-04.02	Порядок рассмотрения апелляций, жалоб	Версия 3 Изменений
			стр. 2 из 9

1 Область применения

1.1 Настоящая инструкция устанавливает требования и порядок рассмотрения апелляций и жалоб в ОПС ТОО «GIO TRADE».

1.2 Настоящая процедура распространяется на всех сотрудников ОПС ТОО «GIO TRADE», и входит в состав документов системы менеджмента.

1.3 Применение настоящей процедуры гарантирует выполнение требований СТ РК 3.10-2007.

2 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- СТ РК ИСО МЭК 17000-2009 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;
- ГОСТ ISO/IEC 17011-2018 Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия;
- СТ РК ИСО 9000-2007 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- СТ РК 3.10-2007 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции, принципы и требования. Порядок рассмотрения.
- СМ.РК-01.01 Руководство по качеству
- СМ.П-03.02 Положение об Управляющем совете

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящей документированной процедуре применяются термины и их определения, установленные в Законе РК «Об аккредитации в области оценки соответствия», с СТ РК ИСО 9000-2007.

3.2 Применяемые сокращения в настоящей процедуре:

заявитель — физическое или юридическое лицо, государственный орган, направивший в ОПС жалобу;

жалоба — неудовлетворенность, выраженная лицом или организацией в адрес ОПС относительно деятельности этого органа или субъекта в случае, когда лицо или организация ожидают получить ответ;


Субъект — сотрудник ОПС или привлекаемый к оценке специалист в отношении, которого подана жалоба.

4. Апелляции

4.1 Апелляции подаются в ОПС, если заявитель/заказчик по подтверждению соответствия продукции желает опротестовать:

- отклонение заявки и заявочных документов;
- решения ОПС об отказе в выдаче сертификатов соответствия на продукцию;
- решения ОПС о приостановлении действия или отмене действия сертификатов соответствия на продукцию;
- решения ОПС об отказе в продлении срока действия сертификата соответствия;
- решения ОПС об отказе в регистрарции декларации о соответствии ТР ТС;
- и другие вопросы, касающиеся подтверждения регистрации продукции.

4.2 Требования к приему и регистрации апелляций

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «GIO TRADE»		Дата утверждения: 05.06.2019 г.
	СМ.И-04.02	Порядок рассмотрения апелляций, жалоб	Версия 3 Изменений
			стр. 3 из 9

4.2.1. Апелляции (обжалование) решений, принятых ОПС, принимаются от заявителей только в письменном виде (в произвольной форме) в срок не позднее одного месяца со дня получения заявителем извещения о принятом решении, изложив подробно причины несогласия с принятым решением. При этом заявитель представляет необходимые документы, касающиеся спорного вопроса. Регистрация апелляций осуществляется сотрудником ОПС в журнале регистрации апелляций по форме (Приложение А Ф 1 СМ.И-04.02).

4.2.2. Функции апелляционной комиссии согласно СМ.РК-01.01 выполняет Управляющий Совет, который рассматривает поступающие апелляции, в соответствии с требованиями СТ РК 3.10-2007 и настоящей документированной процедуры.

Состав Апелляционной комиссии утверждается приказом руководителя ОПС. Функции комиссии установлены в положении «Об Управляющем Совете» СМ.П.03.02.

После получения апелляции Апелляционная комиссия проверяет, относится ли апелляция к его деятельности по сертификации, и только в этом случае принимает к рассмотрению.

Для обеспечения беспристрастности, лицо, входящее в состав УС, деятельность которого затрагивает рассматриваемую апелляцию, в голосовании и принятии решений не участвуют.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе управленческий), который предоставляет заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекается ОПС для анализа или принятия решения по апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика.

4.2.3. Подача апелляции не приостанавливает решения, принятого органом по подтверждению соответствия.

4.2.4. Апелляция рассматривается не позднее 1 месяца со дня получения. Контроль срока исполнения возлагается на секретаря комиссии.

4.2.5. О дате рассмотрения апелляции заинтересованные стороны уведомляются секретарем комиссии заблаговременно.

4.3 Процедура рассмотрения апелляции

4.3.1. Не подлежат рассмотрению апелляции заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.


4.3.2. Рассмотрение апелляции осуществляет апелляционная комиссия. Члены комиссии обеспечивают беспристрастность, компетентность и независимость от объекта апелляции.

4.3.3. Апелляция рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня поступления в ТОО, а по апелляции, требующей дополнительного изучения и проверки - не позднее 1 месяца. Руководитель ОПС на основании заключения апелляционной комиссии сообщает заявителю принятое решение (в письменном виде) в течение 3 рабочих дней.

4.3.4. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки, ТОО имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.

4.3.5. Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить специалиста, компетентного в рассматриваемом вопросе.

4.3.6. Специалистами ОПС и апелляционной комиссией, соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при получении и рассмотрении апелляций предоставляющих коммерческую тайну.

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «GIO TRADE»		Дата утверждения: 05.06.2019 г.
	СМ.И-04.02	Порядок рассмотрения апелляций, жалоб	Версия 3 Изменений
			стр. 4 из 9

4.3.7 Контроль выполнения принятых решений апелляционной комиссией осуществляет руководитель ОПС.

4.3.8 В случае несогласия заявителя с решением апелляционной комиссии имеет право обратиться в вышестоящую инстанцию, согласно законодательства Республики Казахстан.

4.3.9 Апелляции могут быть отклонены, в этом случае аргументировано указываются мотивы отклонения со ссылкой на действующие нормативные правовые акты и/или нормативные документы, а также на процедуры ОПС.

4.3.10 ОПС несет ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении апелляции.

4.3.11 ОПС во всех возможных случаях официально уведомляет заявителя о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы, и предпринимает соответствующие корректирующие меры.

5 Жалобы и спорные вопросы

5.1 Жалобы или спорные вопросы со стороны физических и юридических лиц должны подаваться в письменной форме.

5.2 Все поступившие жалобы и спорные вопросы регистрируются в журнале регистрации жалоб по форме (Приложение А Ф1 СМ.И-04.02) настоящей инструкции и передаются руководителю ОПС.

После получения жалобы руководитель ОПС проверяет, относится ли жалоба к его деятельности по сертификации, и только в этом случае принимает к рассмотрению.

5.3 Не подлежат рассмотрению жалобы и спорные вопросы, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.

5.4 Для рассмотрения жалобы приказом руководителя ОПС создается комиссия по рассмотрению жалобы (далее комиссия) и назначается председатель и секретарь.

В состав комиссии входят специалисты ОПС в зависимости от характера и содержания рассматриваемой жалобы.

Для обеспечения беспристрастности, в состав комиссии не включаются лица, деятельность которых затрагивает рассматриваемую жалобу или спорный вопрос.


В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе управленческий), который предоставляет заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекается ОПС для анализа или принятия решения по жалобе этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика.

При рассмотрении жалобы члены комиссии руководствуются нормативными правовыми актами, нормативными документами в области аккредитации, технического регулирования и обеспечения единства измерений, настоящей процедурой.

На каждую жалобу секретарь комиссии оформляет дело, в которое подшиваются все материалы по жалобе. ОПС несет ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы. Переписка по рассмотрению жалоб ведется на языке обращения. Дело хранится в ОПС.

5.5 Комиссия рассматривает жалобу или спорные вопросы в течение 15 рабочих дней с момента поступления в ОПС.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней. Извещение о продлении срока рассмотрения жалобы должно быть направлено заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня принятия такого решения.

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «GIO TRADE»		Дата утверждения: 05.06.2019 г.
	СМ.И-04.02	Порядок рассмотрения апелляций, жалоб	Версия 3 Изменений
			стр. 5 из 9

5.6 Решение комиссии по итогам рассмотрения жалобы оформляется протоколом, который составляется в произвольной форме и подписывается всеми членами комиссии. В протоколе указываются фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе обстоятельства, а также меры, которые необходимо принять для недопущения в дальнейшем подобных случаев.

По итогам рассмотрения жалобы комиссией принимается одной из следующих решений:

- 1) признать жалобу необоснованной и прекратить ее рассмотрение.
- 2) признать жалобу обоснованной и факт подтвержденным.

5.7 Если комиссия признала жалобу обоснованной, то принимается решение о проведении внеочередного внутреннего аудита с предоставлением плана корректирующих действий.

5.8 По итогам рассмотрения жалобы на сотрудника ОПС комиссией принимается одно из следующих решений:

- 1) в случае обоснованности жалобы, рекомендовать руководителю ОПС принять меры в отношении сотрудника ОПС;
- 2) в случае не обоснованности жалобы, направить письмо заявителю о правомерности действий сотрудника ОПС.

5.9 Решение по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты и документы, применяемые в ОПС.

5.10 ОПС во всех возможных случаях официально уведомляет заявителя о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы, и предпринимает соответствующие корректирующие меры для удовлетворения жалобы.

6 Обязанности и права членов комиссии по рассмотрению жалоб

6.1 Работу комиссии координирует председатель, он же контролирует сроки рассмотрения жалоб и своевременное представление информации членам комиссии, заявителю и руководителю ОПС.


6.2 Члены комиссии, принявшие к рассмотрению жалобу, поступившую от заявителей, должны:

- рассмотреть жалобу по существу в установленные настоящей процедурой сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;
- в случае необходимости на основании поступившей жалобы инициировать проведение внепланового аудита;
- проводить анализ и обобщение жалоб, с целью совершенствования работ в области аккредитации.

Члены комиссии вправе запрашивать у секретаря комиссии, необходимые документы и информацию, касающихся сути жалобы.

6.3 Секретарь комиссии должен:

- своевременно зарегистрировать жалобу в журнале, подготовить материалы (документы), поступившие для рассмотрения, и ознакомить с их содержанием членов комиссии;
- оформить протокол заседания, решения комиссии и довести до сведения руководителя ОПС
- по результатам рассмотрения жалобы подготовить проект ответа (письмо) заявителю.


	Орган по подтверждению соответствия ТОО «GIO TRADE»		Дата утверждения: 05.06.2019 г.
	СМ.И-04.02	Порядок рассмотрения апелляций, жалоб	Версия 3 Изменений
			стр. 6 из 9

6.4 Секретарь комиссии в процессе рассмотрения жалобы имеет право получать от членов комиссии информацию по рассматриваемой жалобе, предлагать дату и время заседания комиссии, запрашивать необходимую информацию от субъектов в отношении, которых поступила жалоба по существу жалобы.


6.5 Секретарь комиссии несет ответственность за сохранность дел по жалобе и за ведение архива.

6.6 Вся информация, полученная членами комиссии и сотрудниками ОПС в ходе рассмотрения жалобы, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

6.7 Нарушение членами комиссии порядка или сроков рассмотрения жалоб, принятие необоснованных, нарушающих законодательство решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений, установленных настоящей процедурой, влекут ответственность виновных в соответствии с трудовым законодательством.

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «GIO TRADE»		Дата утверждения: 05.06.2019 г.
	СМ.И-04.02	Порядок рассмотрения апелляций, жалоб	Версия 3 Изменений
			стр. 7 из 9

Приложение А

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «GIO TRADE»	Ф 1 СМ.И-04.02
---	--	----------------

ЖУРНАЛ регистрации апелляций и жалоб

№ п/п	Регистра- ционный номер*	Дата	Сведения о за- явителе	Краткое содержание апелля- ции,/жалобы	Ф.И.О., подпись ответственного лица ОПС	Принятое решение
1	2	3	4	5	6	7

*- после регистрационного номера при регистрации апелляции ставится буква «А», при регистрации жалобы ставится буква «Ж»

Идентификационный номер 03-07

