



Орган по подтверждению соответствия  
НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт»

Издание №5

ПК ОПС 02-03-19

О Комиссии по жалобам и апелляциям

Утверждаю  
Директор НПЦЭС  
ТОО «Иртыш-Стандарт»  
\_\_\_\_\_ А.Н. Веретенников  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

# Положение


## О Комиссии по жалобам и апелляциям

ПК ОПС 02-03-19

Дата введения  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

| Согласовано:      | Подпись | Дата | Разработчик:       |
|-------------------|---------|------|--------------------|
| Веретенников А.Н. |         |      | Мукушев Ж.С. _____ |
|                   |         |      | «__» _____ 20__ г  |

Павлодар

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
|  | <b>Орган по подтверждению соответствия<br/>НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт»</b> |   | <b>Издание №5<br/>Стр.2 из 9</b> |
|   | <b>ПК ОПС 02-03-19</b>  | <b>О Комиссии по жалобам и апелляциям</b> |                                  |

## **1 Общие положения**

1.1 Настоящее Положение устанавливает порядок, сроки, права и обязанности при рассмотрении жалоб и апелляций в органе по подтверждению соответствия НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт» (далее – ОПС).

1.2 ОПС принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению жалобами и апелляциями, что является важным инструментом защиты заявителей ОПС от ошибок, упущений или необоснованных действий.

1.3 Управление апелляцией и жалобой включает регистрацию, анализ апелляции и жалобы и последующие действия, соответствующие результатам их анализа.

1.4 Эффективное реагирование на жалобы является важным средством защиты ОПС, его заявителей от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

1.5 При возникновении спорных вопросов при осуществлении деятельности в системе подтверждения соответствия заявитель имеет право подать апелляцию в апелляционную комиссию.

1.6 Решения, принимаемые Комиссией по апелляциям, должны осуществляться в строгом соответствии с требованиями законодательных, нормативно-правовых актов Республики Казахстан, нормативных документов в области технического регулирования, документов системы менеджмента ОПС, а также настоящего положения.

1.7 Комиссия по апелляциям формируется в НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт» для рассмотрения спорных вопросов и разногласий между ОПС и заявителями по результатам подтверждения соответствия продукции (услуг).

1.8 Комиссия по апелляциям функционирует:

- при поступлении апелляций в установленном порядке;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения апелляции, принятия решения по ней и контроля его выполнения.

1.9 Комиссия не зависит от коммерческого, финансового или другого давления, которое могло бы повлиять на ее решения.

## **2 Состав Комиссии по апелляциям**

2.1 Состав Комиссии по апелляциям (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) определяется в зависимости от направлений деятельности ОПС, от вопросов, затронутых заявителем в апелляции, и утверждается приказом директора НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт».

2.2 В состав Комиссии по апелляциям входят:

- председатель комиссии;
- члены комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;
- секретарь.


Количество членов комиссии должно быть не менее 3-х человек.

Председатель и члены Комиссии по апелляциям должны иметь опыт работы в области подтверждения соответствия не менее трех лет и не иметь отношения к рассматриваемому вопросу.

В состав Комиссии по апелляциям могут входить сотрудники ОПС, не имеющие отношения к предмету апелляции, а также представители сторон, заинтересованных в работе ОПС, в том числе члены Комиссии по защите беспристрастности, не имеющие отношения к предмету апелляции.

2.3 В состав Комиссии по апелляциям могут быть включены:

- эксперты, не принимавшие участия в сертификации;

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
|  | <b>Орган по подтверждению соответствия<br/>НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт»</b> |   | <b>Издание №5<br/>Стр.3 из 9</b> |
|   | <b>ПК ОПС 02-03-19</b>  | <b>О Комиссии по жалобам и апелляциям</b> |                                  |

- руководитель и сотрудники ОПС.

Для работы в Комиссии по апелляциям могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

В состав Комиссии по апелляциям по предложению заявителей могут быть эксперты из сторонних организаций.

### **3 Функции**

3.1 В обязанности Комиссии по апелляциям входит:

- разрешение спорных вопросов в связи с заявками на выдачу сертификата соответствия;
- разрешение спорных вопросов в связи с аннулированием сертификатов соответствия;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

3.2 Основными функциями Комиссии по апелляциям являются:

- рассмотрение апелляций заявителей по вопросам, связанным с проведением работ по подтверждению соответствия;
- доведение решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в Комиссию по апелляциям;
- запрос у заявителя и руководителя ОПС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях комиссии представителей заявителя и ОПС;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных заявителем в вышестоящие инстанции;
- информирование органов государственной власти, органа по аккредитации, заинтересованных лица об угрозе беспристрастности.

### **4 Обязанности**

4.1 Члены Комиссии по апелляциям обязаны:


- при рассмотрении жалоб и апелляции принимать меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну;
- проводить идентификацию, анализ и документирование конфликтов интересов, возникающих при проведении оценки подтверждения соответствия, включая любые конфликты, связанные с взаимоотношениями сторон;
- обеспечить соблюдение независимости, беспристрастности в принятии решений.

### **5 Порядок рассмотрения жалоб**

5.1 Рассмотрение жалоб в ОПС осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

Под жалобой следует понимать выражение разногласия с решением, принятого по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ОПС, со стороны заявителя.

5.2 В случаях возникновения разногласий, по вопросам связанных с сертификацией, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой, на имя директора НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт».

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
|  | <b>Орган по подтверждению соответствия<br/>НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт»</b> |   | <b>Издание №5<br/>Стр.4 из 9</b> |
|   | <b>ПК ОПС 02-03-19</b>  | <b>О Комиссии по жалобам и апелляциям</b> |                                  |

5.3 В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОПС, указаны нормативные документы.

5.4 Жалоба подается по почте, факсу, на электронный адрес НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОПС, с которым заявитель не согласен.

5.5 Ответственный за систему менеджмента ОПС регистрирует жалобу в Журнале регистрации жалоб и апелляций от заявителей (приложение А).

5.6 Получив жалобу, ОПС определяет, касается ли данная жалоба сертификационных действий, за которые он отвечает, и если да, то начинает работу с ней.

5.7 По любой жалобе в отношении заявителя, поступившей в ОПС, направляется запрос в адрес данного заявителя в течение трех дней со дня регистрации жалобы.

Зарегистрированная жалоба анализируется руководителем ОПС с целью:

- определения, действительно ли жалоба является недостатком в работе ОПС;
- установления причины появления жалобы;
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Анализ проводится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или услуге, с лицами-участниками причастными к ней в течение 15 рабочих дней с момента ее регистрации.

5.8 Состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации. ОПС может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

5.9 Решение, сообщаемое подателю жалобы, принимается лицами, не задействованными в предмете жалобы.

Решение по жалобе оформляется ответственным за систему менеджмента ОПС и утверждается директором НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт». Результаты анализа и обработки жалобы в письменном виде высылается на адрес заявителя с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся у руководителя ОПС в соответствии с Номенклатурой дел.

5.10 В случае необоснованности жалобы подготавливается ответ с доказательствами правильности действий ОПС применительно к случаю, указанному в жалобе. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.


5.11 Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт».

## **6 Порядок рассмотрения апелляций**

6.1 Рассмотрение апелляций осуществляется в соответствии с настоящим Положением. Под апелляцией следует понимать обжалование заявителем решения по жалобе, в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия, с запросом о пересмотре решения, принятого ОПС в отношении данного заявителя.

6.2 Апеллянт вправе подать апелляцию в НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт» с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого ОПС в отношении данного заявителя, по результатам работ по подтверждению соответствия.

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
|  | <b>Орган по подтверждению соответствия<br/>НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт»</b> |   | <b>Издание №5<br/>Стр.5 из 9</b> |
|   | <b>ПК ОПС 02-03-19</b>  | <b>О Комиссии по жалобам и апелляциям</b> |                                  |

6.3 Апелляция подается по почте, факсу, на электронный адрес НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт», в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения по жалобе, с которым заявитель не согласен.

В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОПС, указаны нормативные документы.

6.4 Апелляцию регистрирует в Журнале регистрации жалоб и апелляций от заявителей (приложение А).

6.5 Комиссия по апелляциям должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

6.6 Комиссия по апелляциям должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены комиссии. Комиссия по апелляциям может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к апелляции, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

6.7 Комиссия по апелляциям принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, секретарь комиссии оформляет заседание протоколом. Протокол подписывается председателем Комиссии по апелляциям и визируется членами Комиссии по апелляциям

6.8 На основании протокола оформляется решение по апелляции. Решение оформляется секретарем Комиссии, подписывается председателем и членами Комиссии и утверждается директором НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт».

6.9 Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

- при полном и частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Комиссии по апелляциям особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

6.10 Решение по апелляции высылает апеллянту секретарь, в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся председателя, с последующей передачей в архив, с последующей передачей в архив в соответствии с инструкцией И ИС 03-16 «Управление архивом».

Информация о получении апелляций результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента со стороны руководства.


## **7 Ответственность**

7.1 Члены Комиссии по апелляциям несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;


- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной заявителем.

7.2 Решения и выводы Комиссии по апелляциям должны быть рассмотрены руководителем ОПС. Выявленные несоответствия должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с ДП ОПС 02-11-16 «Управление несоответствиями».

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
|  | <b>Орган по подтверждению соответствия<br/>НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт»</b> |   | <b>Издание №5<br/>Стр.6 из 9</b> |
|   | <b>ПК ОПС 02-03-19</b>  | <b>О Комиссии по жалобам и апелляциям</b> |                                  |

При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение требований по конфиденциальности и сохранности всех документов.


По предложению заявителей Комиссией по апелляциям могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

|   |   |                                    |                                  |
|---|---|------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>Орган по подтверждению соответствия<br/>НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт»</b> |                                    | <b>Издание №5<br/>Стр.7 из 9</b> |
|   | ПК ОПС 02-03-19   | О Комиссии по жалобам и апелляциям |                                  |

**Приложение А**  
Ф ПК ОПС 02-03-19-01

**ЖУРНАЛ**  
**регистрации жалоб и апелляций от заявителей**


| № | Дата поступления<br>(время, если требуется) | Форма подачи жалобы или апелляции (лично, по телефону, письмо, по факсу, по интернету, по электронной почте) | Информация о заявителе | Суть жалобы, апелляции | Ф.И.О., должность принявшего жалобу | Дата отправки ответа (время, если требуется) |
|---|---|--|------------------------|------------------------|-------------------------------------|--|
| 1 | 2   | 3  | 4                      | 5                      | 6                                   | 7  |
|   |   |  |                        |                        |                                     |  |

|   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
|  | <b>Орган по подтверждению соответствия<br/>НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт»</b> |   | <b>Издание №5<br/>Стр.8 из 9</b> |
|   | <b>ПК ОПС 02-03-19</b>  | <b>О Комиссии по жалобам и апелляциям</b> |                                  |

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

| №<br>изм. | №<br>страницы | №<br>пункта | Способ внесения изменений | Основание,<br>регламентирую-<br>щий документ |
|-----------|---------------|-------------|---------------------------|--|
| 1         |               |             |                           |  |
| 2         |               |             |                           |  |
| 3         |               |             |                           |  |
| 4         |               |             |                           |  |
| 5         |               |             |                           |  |
| 6         |               |             |                           |  |
| 7         |               |             |                           |  |



|   |   |                                    |                                  |
|---|---|------------------------------------|----------------------------------|
|  | <b>Орган по подтверждению соответствия<br/>НПЦЭС ТОО «Иртыш-Стандарт»</b> |                                    | <b>Издание №5<br/>Стр.9 из 9</b> |
|   | ПК ОПС 02-03-19   | О Комиссии по жалобам и апелляциям |                                  |

### ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

| №<br>п/п | Ф.И.О.<br>сотрудника | должность                    | дата | подпись |
|----------|----------------------|------------------------------|------|---------|
| 1        | Веретенников А.Н.    | Руководитель ОПС             |      |         |
| 2        | Филатова Т.Б.        | Заместитель руководителя ОПС |      |         |
| 3        | Текжанова А.Р.       | Заместитель руководителя ОПС |      |         |
| 4        | Токарева В.М.        | Ведущий специалист ОПС       |      |         |
| 5        | Фарбер Л.И.          | Ведущий специалист ОПС       |      |         |
| 6        | Жумабекова Р.Т.      | Ведущий специалист ОПС       |      |         |
| 7        | Мукушев Ж.С.         | Ведущий специалист ОПС       |      |         |
| 8        | Аманжолова К.Р.      | Специалист ОПС               |      |         |
| 9        |                      |                              |      |         |
| 10       |                      |                              |      |         |
| 11       |                      |                              |      |         |
| 12       |                      |                              |      |         |
| 13       |                      |                              |      |         |
| 14       |                      |                              |      |         |
| 15       |                      |                              |      |         |
| 16       |                      |                              |      |         |
| 17       |                      |                              |      |         |
| 18       |                      |                              |      |         |
| 19       |                      |                              |      |         |
| 20       |                      |                              |      |         |