

	ТОО «QS Azia Sertik»	И-QSAS -03-2020
		Редакция №6
	Инструкция Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий)	Дата утв.02.03.2020
		Стр. 1 из 11


 Утверждаю
 Генеральный директор
 ТОО «QS Azia Sertik»
 Г.К.Омарова
 «02» марта 2020 г.

Инструкция
Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий)
И-QSAS -03-2020


г. Алматы 2020

	ТОО «QS Azia Sertik»	И-QSAS -03-2020
		Редакция №6
	Инструкция Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий)	Дата утв.02.03.2020 Стр. 2 из 11

Предисловие


- 1 Разработана и внесена рабочей группой ТОО «QS Azia Sertik».
- 2 Утверждена и введена в действие приказом генерального директора ТОО «QS Azia Sertik» от «02» марта 2020 г. № _____
- 3 Срок первой проверки 2021год
- 4 Периодичность проверки 1 год
- 5 Введена взамен И-01 от 28 декабря 2016 г.

Настоящая документированная процедура не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без разрешения держателя подлинника документированной процедуры – ТОО «QS Azia Sertik».

	TOO «QS Azia Sertik»	И-QSAS -03-2020
		Редакция №6
	Инструкция Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий)	Дата утв.02.03.2020
		Стр. 3 из 11

Содержание

1. Область применения.....	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Общие положения.....	4
4. Порядок рассмотрения жалоб (претензий)	5
5. Порядок рассмотрения апелляций	7
6. Сроки рассмотрения жалоб и апелляций	8
7. Порядок хранения материалов по рассмотрению жалоб(претензий) и апелляций.....	8
Приложение А	9
Форма журнала регистрации жалоб(претензий) и апелляций.....	9
Лист учета изменений.....	10
Лист ознакомления	11

	ТОО «QS Azia Sertik»	И-QSAS -03-2020
		Редакция №6
	Инструкция	Дата утв.02.03.2020
	Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий)	Стр. 4 из 11

1. Область применения

1.1 Настоящая инструкция регламентирует порядок получения, оценивания и принятия решений в отношении жалоб (претензий) и апелляций, касательно деятельности ТОО «QS Azia Sertik».

1.2 Настоящая инструкция разработана в соответствии с требованиями п.7.13 ГОСТ ISO/IEC 17065, ГОСТ ISO/IEC 17025 и СТ РК ISO/IEC 17021-1.и входит в состав документов системы менеджмента качества ТОО «QS Azia Sertik».

1.3 Настоящая инструкция распространяется на персонал ТОО «QS Azia Sertik» и других привлекаемых лиц, участвующих в процессе рассмотрения апелляций и жалоб (претензий).

2. Нормативные ссылки

В настоящей инструкции имеется ссылки на следующие нормативные документы:

СТ РК 3.10-2007 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения»

СТ РК ISO/IEC 17021-1 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»

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

ГОСТ ISO/IEC 17025 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»

РК-01-01 Руководство по качеству Органа по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «QS Azia Sertik»

РК-01-02 Руководство по качеству Органа по подтверждению соответствия продукции ТОО «QS Azia Sertik»

РК-01-03 Руководство по качеству Испытательного центра ТОО «QS Azia Sertik»


П-02 Положение об Управляющем совете

3. Общие положения

3.1 При возникновении спорных вопросов при осуществлении деятельности в Государственной системе технического регулирования Республики Казахстан заявитель имеет право подать жалобу или апелляцию.

3.2 ТОО «QS Azia Sertik» предусматривает рассмотрение апелляций и жалоб по следующим вопросам:

- Решение об отклонении заявки на сертификацию продукции/систем менеджмента/регистрацию декларации о соответствии, о приостановлении действия сертификата соответствия; об аннулировании сертификата соответствия;
- Нарушение персоналом или лицом, выступающего от имени ТОО «QS Azia Sertik», регламентированных процедур и правил работы, установленных в нормативных документах;
- Любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между третьей стороной, сертифицированным Заказчиком и ТОО «QS Azia Sertik»;
- Жалобы на сертифицированного Заказчика от потребителей и (или) надзорных органов.

	ТОО «QS Azia Sertik»	И-QSAS -03-2020
		Редакция №6
	Инструкция	Дата утв.02.03.2020
	Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий)	Стр. 5 из 11

3.3 Заявитель, в случае возникновения одной из вопросов, перечисленных в п.3.1 представляет в ТОО «QS Azia Sertik»:

– Жалобу и апелляцию в произвольной форме (с указанием наименования заявителя, его местонахождения, точного почтового адреса, исходящего номера и даты, сути обжалования или апелляции действий ТОО «QS Azia Sertik», четко сформулированных требований по предмету спора);

– Переписку по спорному вопросу заявителя, если таковая есть;

– Другие документы (сведения) по требованию Управляющего совета.

3.4 Жалобы и апелляций, в которых отсутствуют Ф.И.О. (наименование для организаций, государственных органов), почтовый адрес и подпись заявителя, признаются анонимными. Анонимные жалобы, апелляций рассмотрению не подлежат.

3.5 Жалобы и апелляции могут направляться по почте, факсу, на электронный адрес ТОО «QS Azia Sertik» info@qsas.kz или вручаться лично.

3.6 Апелляции (или обжалования) решений, принятых ТОО «QS Azia Sertik», принимаются от заявителей только в письменном виде в срок не позднее одного месяца со дня получения заявителем извещения о принятом решении.

3.7 Все поступающие в ТОО «QS Azia Sertik» жалобы и апелляций в день поступления регистрируются в журнал входящей корреспонденции и передаются Генеральному директору.

3.8 Жалобы и апелляций рассматриваются Управляющим советом ТОО «QS Azia Sertik». Члены Управляющего совета обеспечивают беспристрастность, компетентность и независимость от объекта апелляции и жалобы.

3.8.1 Управляющим советом соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении апелляций и жалоб, представляющих коммерческую и иную тайну.

3.9 Жалобы и апелляций регистрируются секретарем Управляющего совета в журнал регистрации жалоб и апелляций (Приложение А).

3.10 Рассмотрение и принятие решений не приводят никаким дискриминационным мерам к заявителю.

3.11 По результатам рассмотрения жалоб и апелляции ТОО «QS Azia Sertik» направляет заявителю официальное уведомление об окончании процесса.


3.12 В случае неудовлетворенности принятым решением заявитель вправе обратиться с апелляцией в ТОО «Национальный центр аккредитации» в порядке, установленном органом по аккредитации, а далее – в суд в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

3.13 ТОО «QS Azia Sertik» отвечает за все решения, принятые при рассмотрении жалоб и апелляций.

4. Порядок рассмотрения жалоб (претензий)

4.1 Жалобы в ТОО «QS Azia Sertik» со стороны физических и юридических лиц должна подаваться в письменной форме на сертифицированного Заказчика или на сотрудника ТОО «QS Azia Sertik», или привлекаемого к сертификации специалиста.

4.2 При поступлении жалобы на сертифицированного Заказчика, секретарь Управляющего совета в течение 5 рабочих дней после регистрации направляет письмо сертифицированному Заказчику, в отношении которого поступила жалоба.

	TOO «QS Azia Sertik»	И-QSAS -03-2020
		Редакция №6
	Инструкция Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий)	Дата утв.02.03.2020
		Стр. 6 из 11

4.3 На каждую жалобу секретарь Управляющего совета оформляет дело, в которое подшиваются все материалы по жалобе и знакомит с их содержанием членов Управляющего совета.

4.4 Решение комиссии по итогам рассмотрения жалобы оформляется протоколом, который составляется в произвольной форме и подписывается всеми членами Управляющего Совета.

4.5 В протоколе должны быть указаны фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе обстоятельства, наличие или отсутствие нарушений в действиях сертифицированного Заказчика либо сотрудника, привлекаемого специалиста TOO «QS Azia Sertik», а также меры, которые необходимо принять для недопущения в дальнейшем подобных случаев.

4.6 По итогам рассмотрения жалобы Управляющим Советом принимается одно из следующих решений:

- признать жалобу не обоснованной и прекратить ее рассмотрение.
- признать жалобу обоснованной и факт подтвержденным.

4.7 В случае обоснованности фактов нарушений, в зависимости от степени нарушений Управляющий совет принимает решение о проведении внеочередной инспекционной проверки или представления сертифицированным Заказчиком плана корректирующих действий и отчета с доказательствами об устранении нарушений.

4.7.1 При принятии решения о представлении сертифицированным Заказчиком плана корректирующих действий и отчета с доказательствами об устранении нарушений сертифицированному Заказчику отправляется письмо о представлении в течение 3-х рабочих дней плана корректирующих мероприятий (далее - план) на согласование комиссии.

4.7.2 По результатам рассмотрения плана Управляющим Советом принимается одно из следующих решения:


- план принимается и исполнения его будет проверено при проведении очередной инспекционной проверки;
- план принимается и предоставляется 20 календарных дней на его исполнение;
- план не принимается и инициируется проведение внеплановой инспекционной проверки.

4.7.3 В случае принятия решения о предоставлении срока на исполнение плана Сертифицированный Заказчик должен представить отчет об исполнении плана в установленный срок.

4.7.4 По итогам рассмотрения отчета Управляющим Советом принимается одно из следующих решений:

- несоответствия признаются устранёнными и результаты устранения будут проверены при очередной инспекционной проверке;
- несоответствия не устранены и инициируется проведение внеочередной инспекционной проверки;
- несоответствия не устранены и Генеральному директору представляется протокольное решение об отмене действия сертификата соответствия.

4.7.5 В случае принятия решения о проведении внеочередной инспекционной проверки Сертифицированному Заказчику отправляется проект дополнительного соглашения на оплату. Дальнейшие действия по жалобе проводится согласно PQS-12.

	ТОО «QS Azia Sertik»	И-QSAS -03-2020
		Редакция №6
	Инструкция	Дата утв.02.03.2020
	Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий)	Стр. 7 из 11

4.7.6 По итогам рассмотрения жалобы на сотрудника ТОО «QS Azia Sertik» или привлекаемого к сертификации специалиста Управляющим советом принимается одно из следующих решений:

1) в случае обоснованности жалобы, рекомендовать Генеральному директору ТОО «QS Azia Sertik» принять меры в отношении сотрудника ТОО «QS Azia Sertik» или привлекаемого к сертификации специалиста;

2) в случае не обоснованности жалобы, направить письмо заявителю о правомерности действий сотрудника ТОО «QS Azia Sertik» или привлекаемого к сертификации специалиста.

4.7.7 Решение по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты и документы, применяемые в деятельности ТОО «QS Azia Sertik».

5. Порядок рассмотрения апелляций

5.1 Апелляция подается в письменном виде (в произвольной форме) в ТОО «QS Azia Sertik» не позднее одного месяца после получения извещения о принятом решении, изложив подробно причины несогласия с принятым решением. При этом заявитель представляет в ТОО «QS Azia Sertik» необходимые документы, касающиеся спорного вопроса.

5.2 Подача заявителем/сертифицированным Заказчиком апелляции не приостанавливает решения (заключения), принятого ТОО «QS Azia Sertik».

5.3 Апелляции заявителей/сертифицированного Заказчика 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 ТОО «QS Azia Sertik» и внутренние процедуры заявителя/сертифицированного Заказчика.

5.4 К работе Управляющего совета по рассматриваемому вопросу могут быть привлечены технические эксперты, зарегистрированные в Реестре технических экспертов, компетентные независимые лица со стороны заявителей/сертифицированного Заказчика.


5.5 Апелляция рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня поступления в Управляющий совет.

5.6 В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки Управляющий совет может запрашивать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.

5.7 Генеральный директор ТОО «QS Azia Sertik» на основании заключения Управляющего совета сообщает заявителю принятое решение (в письменном виде) в течение 3 рабочих дней.

5.8 Контроль выполнения принятых решений Управляющего совета осуществляет Генеральный директор.

5.9 Если на решение по апелляции, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым. В журнале регистрации жалоб(претензий), апелляций ставится соответствующая отметка о статусе апелляции (удовлетворена). Если предъявитель апелляции не согласен с предложенным решением или действием, то апелляция остается открытой. Такой статус претензии регистрируется в журнале, а ее предъявитель информируется в течение 5 рабочих дней об альтернативных формах и вариантах решений (действий).

	ТОО «QS Azia Sertik»	И-QSAS -03-2020
		Редакция №6
	Инструкция	Дата утв.02.03.2020
	Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий)	Стр. 8 из 11

6. Сроки рассмотрения жалоб и апелляций

6.1 Жалобы и апелляции рассматриваются в сроки:


- не требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения, в срок не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации поступления в ТОО «QS Azia Sertik».

- требующие дополнительного изучения или проверки, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.

6.2 Извещение о продлении срока рассмотрения жалобы/апелляции должно быть направлено заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня принятия такого решения.

7. Порядок хранения материалов по рассмотрению жалоб(претензий) и апелляций

Материалы по апелляциям, жалобам(претензиям) и разногласиям, по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим действиям и оценке их результативности хранятся в течение 5 лет после окончания срока действия сертификата соответствия.

	ТОО «QS Azia Sertik»	И-QSAS -03-2020
		Редакция №6
	Инструкция Порядок рассмотрения апелляций и жалоб (претензий)	Дата утв.02.03.2020
		Стр. 9 из 11

Приложение А

Форма журнала регистрации жалоб(претензий) и апелляций

№ п/п	Дата обращения	Наименование заявителя	Содержание обращения	Категория обращения (жалоба(претензия), апелляция)	Результаты рассмотрения
1	2	3	4	5	6

Статус апелляции (заполняется при апелляции)	Дата отправления решения	Подпись заявителя (при получении нарочно)	Примечание
7	8	9	10

