

Товарищество с ограниченной ответственностью
«Центр качества «Независимый эксперт»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ТОО «Центр качества
«Независимый эксперт»

А.К. Тулегенова А.К. Тулегенова

23 октября 2023г.



ИНСТРУКЦИЯ

по рассмотрению апелляций и претензий

И СМ-07

Экземпляр № ____
Редакция 1

РАЗРАБОТАНО	Омаров М.		
	ФИО	Подпись	Дата
СОГЛАСОВАНО	Тулегенова А.К.		
	ФИО	Подпись	Дата
Срок проверки	1 раз в год	Всего листов	13

г. Тараз

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящая инструкция устанавливает порядок подачи, регистрации, рассмотрении апелляций и разрешения поступающих апелляций и претензий в орган по подтверждению соответствия систем менеджмента ТОО «Центр качества «Независимый эксперт» (далее - ОПС СМ) от Заявителей.

1.2 Настоящая инструкция обязательна для всех сотрудников ОПС СМ.

1.3 Настоящая инструкция не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов органа по аккредитации при проведении проверок СМ, а также потребителям-партнерам (по их требованию) только с разрешения Директора.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 При разработке настоящей инструкции использовались следующие нормативные документы:

- СТ РК ISO/IEC 17021-1 «Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента»;
- СТ РК 3.10-2007 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции, принципы и требования. Порядок рассмотрения;
- ПЛ СМ-04 Положение Комиссии по апелляции;
- И СМ-03 Инструкция о конфиденциальности информации;
- И СМ-06 Инструкция требования к компетентности экспертов-аудиторов и технических экспертов.

3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящей инструкции применяются следующие определения:

апелляция - обжалование принятых постановлений, решений лицами, которым оно наносит ущерб или которые воспринимают их как несправедливые, противозаконные. Апелляция подается в инстанцию, вышестоящую по отношению к той, которая приняла решение;

претензия - требование, предъявляемое одной из сторон другой и вытекающее из их правоотношений;

жалоба - выражение неудовлетворенности действиями организации и выпускаемой ею продукцией/услугами, требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов, об устранении неправомерных действий или бездействия должностных лиц, а также отмене незаконных решений субъектов;

анонимная жалоба/претензия - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

повторная жалоба/претензия/апелляция - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз

прием жалоб/претензий/апелляций - действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц;

рассмотрение жалобы/претензии/апелляции - принятие субъектом, должностным лицом в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

регистрация жалобы/претензии/апелляции - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему документу;

удовлетворенность заявителя - восприятие заявителем степени выполнения их требований к услугам.

3.2 В настоящей инструкции применяются следующие сокращения:

ОПС СМ - орган по подтверждению соответствия системы менеджмента;

СМ - система менеджмента.

4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1 Директор несет ответственность за:

- утверждение приказа о создании Комиссии по апелляции;
- контроль соблюдения сроков рассмотрения апелляций, претензий;
- выдачу документов по апелляции, претензии и жалобы и приложений к ним.

4.2 Председатель Комиссии по апелляции несет ответственность за:

- изучение материалов;
- принятие решения о приглашении на заседание Комиссии заинтересованных сторон;
- назначение даты проведения заседания Комиссии;
- рассмотрение поступивших жалоб в отношении к сертифицированным заказчикам ОПС СМ;
- принятие решения о прекращении рассмотрения апелляций, претензий и жалоб.

4.3 Комиссия по апелляции несет ответственность за:

- ознакомления с материалами апелляций, претензий и жалоб;
- рассмотрение апелляций, претензий и жалоб;
- принятие решения по результатам рассмотрения материалов.

4.4 Секретарь Комиссии по апелляции несет ответственность за:

- 1) - регистрацию апелляций, претензий и жалоб в Журнал регистрации апелляций, жалоб и предложений (Приложение А);
 - передачу материалов по апелляции, претензии или жалобе Председателю Комиссии;
 - своевременное информирование членов Комиссии и заинтересованных сторон о проведении заседания Комиссии;
 - извещение Заявителя о результатах решения Комиссии по апелляции;
 - соблюдение требований настоящей инструкции.

5 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ЖАЛОБ

5.1 Информация о порядке подачи апелляции, претензии и жалобы

5.1.1 Информация о том, как и где можно подать апелляцию, претензию или жалобу своевременно доводится до потребителей, персонала и других заинтересованных сторон следующими способами:

- брошюры, плакаты, стенды, рекламные проспекты;
- электронные файлы (сайт или электронная почта);
- перед началом и по результатам проведения работ по подтверждению соответствия систем менеджмента;
- в устной форме.

5.1.2 Информация должна содержать:

- полные координаты ОПС СМ (телефон, факсы, адрес, Ф.И.О.);
- где и как можно подготовить апелляцию, претензию или жалобу;
- что должен представить податель апелляции, претензии или жалобы;

- краткое описание процесса обращения с апелляциями, претензиями или жалобами;
- варианты действий подателя апелляции, претензии или жалобы, включая внешние средства;
- каким образом податель может получить ответ о статусе рассмотрения апелляции, претензии или жалобы.

5.2 Процесс подачи апелляции, претензии, жалобы

5.2.1 При возникновении спорных вопросов между Заявителями и ОПС СМ, неправомерных и предвзятых действиях экспертов-аудиторов и т.д., Заявитель может опротестовать решение, принятое ОПС СМ, подать апелляцию, претензию или жалобу в письменном виде (в произвольной форме) в Комиссию по апелляции ОПС СМ не позднее одного месяца, после получения извещения или заключения о принятом решении, изложив подробно причины несогласия с принятым решением.

При этом заявитель представляет в апелляционную комиссию необходимые документы, касающиеся спорного вопроса.

5.2.2 Поданная Заявителем апелляция, претензия или жалоба не приостанавливает решения, принятого ОПС СМ до окончания рассмотрения вопроса Комиссии по апелляции.

5.3 Процесс регистрации апелляций и претензий, жалоб

5.3.1 Каждая поданная апелляция, претензия или жалоба принимается специалистом ОПС СМ в бумажном или электронном виде и регистрируется в Журнале входящей корреспонденции (Приложение Г Ф ДП СМ-01-04). Полученное письмо передается Директору на рассмотрение, который по результатам рассмотрения определяет относится ли данная жалоба/претензия/апелляция к ОПС СМ и является ли обоснованной. В случае определения, что жалоба/претензия/апелляция относится к ОПС СМ создается Комиссию по апелляции.

5.3.2 Комиссия по апелляции состоит из не менее 3х человек, а также секретаря комиссии. В состав комиссии не включаются лица, деятельность которых затрагивает рассматриваемую жалобу.

5.3.3 Жалоба секретарем комиссии регистрируется в Журнале регистрации апелляций, жалоб и предложений (Приложение А).

5.3.2 Там, где это возможно секретарь ОПС СМ подтверждает получение апелляции, претензии или жалобы, предоставляет предъявителю информацию по ходу и результатам рассмотрения.

5.3.3 Отказывать в приеме апелляций и претензий, жалоб запрещается.

5.3.4 Регистрационный номер является одновременно входящим и исходящим, и все ответы по апелляциям и претензиям, жалобам регистрируются в ОПС СМ под этим же номером.

5.3.5 Повторными считаются апелляции и претензии, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени регистрации истек установленный срок их рассмотрения или Заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

5.3.6 Апелляции и претензии одного и того же автора по разным вопросам считаются первичными.

5.3.7 При поступлении нескольких апелляций и претензий по одному и тому же вопросу в интересах одного и того же лица первый документ регистрируется как основной.

2) 5.3.8 На повторных апелляциях и претензиях проставляется регистрационный номер первичной апелляции и претензии с указанием цифр «2», «3» и так далее (например, А-180,1; А-180,2) и в Журнал регистрации апелляций, жалоб и

предложений (приложение А) ставится отметка «повторно». К повторным письмам приобщаются материалы рассмотрения предыдущих апелляций и претензий.

5.3.9 Повторные апелляции и претензии, по которым в ОПС СМ имеются исчерпывающие ответы, дополнительному рассмотрению не подлежат, о чем в пятидневный срок со дня регистрации сообщается заявителю.

5.3.1 Не подлежат рассмотрению апелляции, претензии и жалобы Заявителей, поданных анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи. Также не подлежат рассмотрению жалобы и/или обращения, в которых не изложена суть вопроса

5.4 Процесс рассмотрения апелляции, претензии, жалоб

5.4.1 Рассмотрение апелляций, претензий и жалоб осуществляет Комиссия по апелляции, назначенная приказом Директора и действующая согласно Положения ПЛ СМ-04 «Положение Комиссии по апелляции».

5.4.2 Порядок приема и рассмотрения апелляций, претензий и жалоб проводится согласно СТ РК 3.10 и настоящей инструкции.

5.4.3 Решение по результатам рассмотрения апелляций, претензий и жалоб принимается лицом, не имеющим отношение к предмету обращения.

5.4.4 Срок исполнения апелляций и претензий, жалоб – не более 30 календарных дней, а апелляций и претензий, жалоб, не требующих дополнительного изучения и проверки – не более 15 календарных дней которые исчисляются со дня регистрации в ОПС СМ, о чем сообщается заявителю в течение 3 календарных дней с даты продления срока рассмотрения

5.4.5 Если в апелляциях и претензиях, жалобах, поступивших из государственных органов, вышестоящих организаций установлены другие сроки, то обращение исполняется к указанному в них сроку.

5.4.6 Секретарь Комиссии по апелляции передает материалы по апелляции, претензии или жалобе Председателю Комиссии не позднее 3 дней со дня регистрации.

5.4.7 Председатель Комиссии по апелляции:

- изучает материалы;
- принимает решение о приглашении на заседание Комиссии заинтересованных сторон. При необходимости для рассмотрения апелляции или претензий привлекаются специалисты сторонних организаций, компетентные в рассматриваемом вопросе;
- назначает дату проведения Комиссии.

5.4.8 Секретарь Комиссии по апелляции сообщает о проведении комиссии членам и заинтересованным сторонам не позднее 3 дней до даты проведения.

5.4.9 В назначенный день члены Комиссии по апелляции:

- знакомятся с материалами;
- опрашивают заинтересованные стороны (при необходимости);
- рассматривают материалы;
- принимают решение по результатам рассмотрения материалов.

5.4.10 Контроль соблюдения сроков рассмотрения апелляций, претензий возложена на председателя Комиссии по апелляции и Директора.

5.5 Процесс рассмотрения жалоб, имеющих отношения к сертифицированным заказчикам

5.5.1 В случае поступления жалоб, имеющих отношения к сертифицированным заказчикам ОПС СМ, Председатель Комиссии по апелляции:

- передает в течение 5 рабочих дней на рассмотрение сертифицированному заказчику любую относящуюся к нему жалобу;
- дает поручение руководителю ОПС СМ на организацию и проведение внепланового инспекционного аудита сертифицированной системы менеджмента и оценки результативности согласно п. 9.8.2 СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 ;

- по результатам внеплановой инспекционной проверки системы менеджмента организует проведение заседания Комиссии по апелляции.

5.5.2 Комиссия по апелляции по факту жалоб, имеющих отношения к сертифицированным заказчикам ОПС СМ:

- запрашивает с архива материалы по предыдущим аудитам сертифицированного заказчика;

- изучает отчеты внеплановой инспекционной проверки системы менеджмента сертифицированного заказчика;

- принимает решение об отказе в удовлетворении жалобы с обоснованием принятия такого решения в случае неподтверждения жалобы;

- принимает решение о приостановлении/аннулировании сертификата соответствия в случае подтверждения жалобы;

- принимает решение о направлении в Комиссию по аттестации уполномоченного государственного органа о приостановлении/аннулировании аттестата эксперта-аудитора при подтверждении факта жалобы и нарушения со стороны эксперта-аудитора по факту предоставления недостоверных данных.

5.6 Процесс принятия решения по апелляции, претензии, жалобе

5.6.1 Решение по рассмотренным апелляциям или претензиям принимается коллегиально на заседании Комиссии по апелляции.

5.6.2 Решение по апелляции или претензии принимается открытым голосованием. Заседание Комиссии по апелляции протоколируется и подписывается членами совета.

5.6.3 Члены Комиссия по апелляции соблюдают конфиденциальность сведений, представляющую коммерческую тайну как в отношении предьявителя, так и в отношении ее содержания и принятых мер согласно И СМ-04 «Инструкция о конфиденциальности информации».

5.6.4 По результатам рассмотрения апелляций, претензий и жалоб принимается одно из следующих решений:

1) о полном или частичном удовлетворении апелляции, претензии и жалобы и разработке корректирующих и предупреждающих действий;

2) об отказе в удовлетворении апелляций, претензий и жалоб с обоснованием принятия такого решения;

3) о даче разъяснения по существу апелляций, претензий и жалоб;

4) о прекращении рассмотрения апелляций, претензий и жалоб.

5.6.5 Рассмотрение, изучение и принятие решения по апелляции, претензии, жалобы не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям по отношению к предьявителю.

5.6.6 Заявителю направляется официальное уведомление ответ об окончании рассмотрения апелляции, претензии или жалобы.

5.6.7 Ответы должны быть

1) подготовлены на государственном языке или языке жалобы и/или обращения;

2) обоснованными и мотивированными по содержанию;

3) должны содержать ссылки на законодательство Республики Казахстан;

4) должны содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, разъяснять его права на обжалование принятого решения.

5.6.8 Рассмотрение апелляций, претензий и жалоб прекращается, если в повторных апелляциях, претензиях и жалобах не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего расследования имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы.

5.6.9 Решение о прекращении рассмотрения апелляций, претензий и жалоб вправе принимать председатель Комиссии по апелляции.

5.6.10 Ответственным за своевременное предоставление ответа по апелляциям, претензиям и жалобам, контроль за выполнением принятых решений является председатель Комиссии по апелляциям.

5.6.11 Секретарь Комиссии по апелляциям направляет Заявителю решение в письменном виде в течение 5 дней после проведения заседания, но не позднее месяца со дня регистрации, а также по результатам проведенных корректирующих и предупреждающих действий направляет дополнительные письма.

5.6.12 В случае несогласия Заявителя с принятым решением, он имеет право обратиться в Комиссию по апелляциям ТОО «Национальный центр аккредитации» и/или Апелляционную комиссию Комитета по техническому регулированию и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан, чье решение в свою очередь может быть обжаловано в суде в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

5.7 Ведение и хранение записей по апелляции, претензии, жалобе

5.7.1 По истечении календарного года апелляции, претензии и жалобы, все материалы проверок по апелляциям, претензиям и жалоб формируются в дела и хранятся в ОПС СМ в течение 1 (одного) года, после чего сдаются в архив.

5.7.2 Анонимные жалобы и/или обращения хранятся в ОПС СМ 1 год.

5.7.3 Апелляции, претензии и жалобы и приложения к ним выдаются только с разрешения Директора.

5.7.4 Информация по апелляциям, претензиям и жалобам передается Представителю руководства по качеству для проведения анализа системы менеджмента согласно СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015.

5.8 Анкетирование заказчиков

5.8.1 В процессе выполнения работ Руководитель ОПС СМ поддерживает обратную связь с Заказчиком относительно удовлетворенности Заказчика качеством выполнения работ. С этой целью специалистом ОПС СМ после окончания процедуры сертификации направляет Анкету оценки удовлетворенности потребителей услуг органа по оценке соответствия систем менеджмента ТОО «Центр качества «Независимый Эксперт»» (Приложение Б).

5.8.2 Ежегодно Руководитель ОПС СМ в рамках анализа системы менеджмента проводит анализ Анкет оценки удовлетворенности потребителей услуг органа по оценке соответствия систем менеджмента ТОО «Центр качества «Независимый Эксперт»».

6 ФОРМЫ ЗАПИСЕЙ

6.1 Настоящая инструкция устанавливает следующую форму записи:

1) Приложение А Ф И СМ-07-01 Журнал регистрации апелляций, жалоб и предложений;

2) Приложение Б Ф И СМ-07-02 Анкета оценки удовлетворенности потребителей услуг органа по оценке соответствия систем менеджмента ТОО «Центр качества «Независимый Эксперт»».

Журнал регистрации апелляций, жалоб и предложений

№ п/п, дата поступления апелляций, претензий и жалоб	Наименование Заявителя	Краткое содержание апелляций, претензий и жалоб	Принятое решение	Дата проведения заседания	Дата принятого решения	Подпись Заявителя	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Инструкция по рассмотрению апелляций и претензий	И СМ-07
---	----------------

**Приложение Б
Ф И СМ-07-02**

**Анкета оценки удовлетворенности
потребителей услуг органа по оценке соответствия систем менеджмента
ТОО «Центр качества «Независимый Эксперт»**

Наименование организации:	
ФИО и должность специалиста, заполнившего анкету:	
Указать услуга предоставляемая потребителю (отметить нужное)	<input type="checkbox"/> Сертификация систем менеджмента <input type="checkbox"/> Первая инспекционная проверка <input type="checkbox"/> Вторая инспекционная проверка <input type="checkbox"/> Ресертификация
Дата заполнения анкеты и подпись:	
Информация для связи:	
Телефон:	
Факс:	
E-mail:	
Почтовый адрес:	

Оцените, пожалуйста, по 4-х бальной шкале степень Вашей удовлетворенности нашими услугами (Закрасьте или обведите соответствующую цифру).

Из каких источников вы получили информацию о нашей компании? Указать другое _____ _____	<input type="checkbox"/> Реклама в интернете	<input type="checkbox"/> Реклама в СМИ
	<input type="checkbox"/> от потребителей услуги	<input type="checkbox"/> Другое
Что наиболее важно для Вас при выборе поставщика услуг по подтверждению соответствия	<input type="checkbox"/> Цена <input type="checkbox"/> Качество <input type="checkbox"/> Надежность <input type="checkbox"/> Имидж	
Оценка персонала ООС СМ		
Были ли отзывчивы специалисты, отвечая на Ваши телефонные звонки?	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить	
Были ли специалисты вежливы и доброжелательны при непосредственном обращении?	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить	
Получили ли Вы исчерпывающую информацию об оказываемых нами услугах?	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить	
Оценка процесса оказания услуг		
Были ли Вы своевременно извещены информацией о составе участников проводящих оценку систем менеджмента предприятия?	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить	
Были ли своевременно представлены План и программа аудита систем менеджмента?	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	

Инструкция по рассмотрению апелляций и претензий	И СМ-07
---	----------------

	<i>Затрудняюсь ответить</i>			
<i>Были ли адекватным общение с оценщиками системы менеджмента?</i>	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить			
<i>Были ли оценщики профессиональны и корректны?</i>	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить			
<i>Отвечали ли Вашим ожиданиям методы оценки системы менеджмента?</i>	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить			
<i>Были ли точны и корректны представленные Вам отчеты и наблюдения оценщиков?</i>	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить			
Оценка экспертов-аудиторов/ технических экспертов участвующих в процессе				
<i>Оцените, пожалуйста, по 4-х бальной шкале степень Вашей удовлетворенности нашими услугами (4 – отлично, 3 – хорошо, 2 - удовлетворительно, 1 - неудовлетворительно).</i>				
1. _____	(Ф.И.О.)			
2. _____	(Ф.И.О.)			
1) Компетентность	4	3	2	1
	4	3	2	1
2) Тактичность	4	3	2	1
	4	3	2	1
3) Беспристрастность	4	3	2	1
	4	3	2	1
4) Осведомленность	4	3	2	1
	4	3	2	1
5) Дипломатичность	4	3	2	1
	4	3	2	1
6) Этичность	4	3	2	1
	4	3	2	1
7) Внешний вид	4	3	2	1
	4	3	2	1
<i>Довольны ли Вы услугами нашей компании в целом?</i>	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить			
<i>Желаете ли Вы в дальнейшем сотрудничать с нами?</i>	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Затрудняюсь ответить			
<i>Ваши предложения по улучшению нашей работы _____</i>				

Благодарим Вас за проявленный интерес!

Ваши замечания и предложения обязательно будут рассмотрены нами. Мы хотим, чтобы наше совместное сотрудничество продолжалось и стало еще более эффективным и плодотворным!

ЛИСТ УЧЕТА ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК

№ п/п	Дата проверки	ФИО лица, выполнившего проверку	Подпись выполнившего проверку	Предложения и замечания
1	2	3	4	5

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Раздел		Номер изменения п/п	Дата замены	Фамилия лица, проводившего изменения	Подпись лица, проводившего изменения
№ п/п	Название раздела				
1	2	3	4	5	6

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	Ответственные исполнители (Организационная единица)	Ответственные исполнители (Фамилия И. О.)	Дата	Подпись