# 1 ОЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

 1.2 Настоящие требования распространяются на все жалобы, апелляции и спорные вопросы допускаемые ОПС СМ ТОО в деятельности по подтверждению соответствия и входит в состав документов системы менеджмента.

 1.3 Настоящие требования распространяются на специалистов структурных подразделений ТОО, других привлекаемых лиц, участвующих в процессе рассмотрения жалоб, апелляций и спорных вопросов.

# 2 ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

 2.1 Каждая поступившая жалоба в день поступления, регистрируется в Журнале регистрации жалоб.

2.2 Ответственность за регистрацию и передачу жалоб по назначению, несет офис-менеджер.

2.3 С содержанием жалобы первым должен ознакомиться руководитель ОПС ТОО, который в свою очередь ставит в известность Директора ТОО «Фирма «Жанабет».

2.4 Для рассмотрения жалобы приказом Директора ТОО создается комиссия по рассмотрению жалобы и назначается председатель. Секретарем комиссии назначается ответственный за делопроизводство или лицо замещающее его.

2.5 На каждую жалобу секретарь комиссии оформляет дело, в которое подшиваются все материалы.

2.6 Жалобы заказчиков рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не позднее 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.

2.7 Заказчик представляет в комиссию жалобу, переписку по спорному вопросу, другие документы по требованию комиссии.

2.8 Секретарь комиссии готовит материалы, поступившие для рассмотрения, и знакомит с их содержанием членов комиссии.

2.9 Комиссия осуществляет анализ поступившей жалобы. По результатам анализа жалобы может быть принято одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы полностью;

- отклонение жалобы.

2.10 При рассмотрении жалобы комиссия принимает меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну. Решение по жалобе принимается голосованием. При необходимости Комиссия проводит обсуждение вопроса с любой из сторон.

2.11 Решение комиссии, принятое после рассмотрения жалобы оформляется протоколом, который составляется в произвольной форме и подписывается всеми членами комиссии, один экземпляр которого получает заказчик.

2.12 В протоколе указываются данные, подтверждающие или опровергающие изложенные в жалобе обстоятельства, наличие или отсутствие нарушений в действиях ОПС, а также меры, которые необходимо принять для последующего недопущения подобных случаев.

2.13 Решение об отклонении жалобы доводится до сведения Заказчика в форме письма.

2.14 Ответы на жалобы должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заказчика, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

2.15 Комиссия сообщает заказчику свое решение в течение 10 дней после проведения заседания. Если на принятое решение со стороны Заказчика не поступает возражений – решение считается принятым. Если согласие не было достигнуто, то заказчик имеет право направить апелляцию, которая будет рассматривается в установленном действующим законодательством Республики Казахстан порядке.

2.16 По результатам рассмотрения жалобы, при необходимости, проводятся корректирующие и (или) предупреждающие действия.

 2.17 При рассмотрении жалобы, поданной на сотрудника ОПС СМ ТОО или привлекаемого эксперта, комиссией принимается одно из следующих решении:

- в случае обоснованности жалобы, рекомендовать руководителю ОПС СМ ТОО принять меры в отношении сотрудника ОПС СМ ТОО или привлекаемого эксперта;

- в случае не обоснованности жалобы, направить письмо заказчику о правомерности действий сотрудника ОПС СМ ТОО или привлекаемого эксперта.

2.18 Решение по жалобе, не удовлетворяющее заказчика, может быть обжаловано в апелляционную комиссию ТОО.

2.19 Не подлежат рассмотрению обращения заказчиков, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, а также не изложена суть вопроса.

# 3 Общие положения, ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ апелляций

 3.1 Апелляции подаются в ОПС СМ ТОО, если заказчик хочет опротестовать:

 - отклонение заявки и заявочных документов;

 - результаты оценивания, обследований по месту нахождения заказчика, инспекционных проверок и другие вопросы, касающиеся подтверждения соответствия.

 3.2 Апелляции подаются в письменном виде в комиссию по апелляциям ОПС СМ ТОО, не позднее одного месяца после получения извещения о принятом решении, изложив подробно причины несогласия с принятым решением, при этом заказчик представляет в комиссию по апелляциям необходимые документы, касающиеся спорного вопроса.

 3.3 Апелляции заказчиков могут быть отклонены, в этом случае аргументировано указываются мотивы отклонения со ссылкой на действующие нормативные правовые акты или нормативные документы, а также на процедуры ОПС СМ ТОО.

 3.4 Не подлежат рассмотрению апелляции заказчиков аккредитации, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.

 3.3 Сроки рассмотрения апелляций и принятие решений по ним:

- требующие дополнительного изучения и проверки - не более 30 дней;

- не требующие дополнительного изучения и проверки - не более 15 дней.

 3.3 Поступившая апелляция регистрируется в Журнале регистрации апелляций

 и передается Директору ТОО для ознакомления.

 3.4 Зарегистрированная апелляция рассматривается апелляционной комиссией. Состав

комиссии утверждается приказом Директора ТОО, при этом в состав комиссии включаются представители, не участвующие в комиссии по рассмотрению жалоб. Председателем комиссии по апелляциям является руководитель ОПС ТОО.

 3.4 Директор ТОО определяет срок проведения заседания комиссии.

 О дате рассмотрения апелляции заинтересованные стороны уведомляются заблаговременно в письменном виде, задачи и функции которой приказом ОПС ТОО возложены на комиссию по рассмотрению по апелляциям.

 3.5 Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить эксперта-аудитора,

 компетентного в рассматриваемом вопросе.

 3.6 Заказчик направляет в комиссию:

- обращение в произвольной форме (с указанием наименования заказчика, его местонахождения, точного почтового адреса, исходящего номера и даты, сути обращения, четко сформулированных требований по предмету спора);

- переписку по спорному вопросу заказчика, если таковая велась;

- другие документы (сведения) по требованию комиссии.

 3.7 При рассмотрении апелляций комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну. При необходимости комиссия проводит обсуждение вопроса с любой из сторон. Все материалы работы комиссии рассматриваются на расширенном заседании, где присутствуют представители всех заинтересованных сторон, и на котором принимается решение по апелляции или спорному вопросу. Решение апелляционной комиссии принимаются большинством голосов, при равном количестве голосов, решающим является голос председателя комиссии и оформляется протоколом.

 3.8 Комиссия сообщает заказчику свое решение в течение 10 дней после проведения заседания.

 3.9 Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном или русском языках, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заказчика, с разъяснением их права на обжалование принятого решения. Если на принятое решение в течении 30 календарных дней со стороны Заказчика не поступает возражений – решение считается принятым. Если согласие не было достигнуто, то далее апелляция рассматривается в установленном действующим законодательством Республики Казахстан порядке.

 3.10 Контроль выполнения принятых решений комиссии по апелляциям осуществляет руководитель ОПС ТОО или уполномоченное лицо.

При необходимости ОПС ТОО вносит поправки в процесс оценки соответствия, о чем в письменном виде сообщается Заказчику.

 3.11 По результатам рассмотрения апелляции, при необходимости, проводятся корректирующие и (или) предупреждающие действия.

 3.12 Выполнение разработанных корректирующих и предупреждающих действий по апелляции и их эффективность контролируется при внутреннем аудите.