

## **Информация о процедурах с обращениями с жалобами и апелляциями**

### **Жалобы и апелляции**

ОПС П рассматривает апелляции, жалобы и спорные вопросы, поступающие от поставщиков или других сторон согласно СТ РК 3.10-2007.

ОПС П устанавливает и подтверждает, что жалоба или апелляция относится к деятельности ОПС Пи только после этого принимает к рассмотрению.

Жалобы и апелляции рассматриваются комиссией по рассмотрению жалоб и апелляций (ПРО ЖНБ ТОО 06-21). Состав комиссии утверждается приказом Директора ТОО. Каждая апелляция, поступающая в ОПС П, регистрируется и рассматривается в соответствии с установленным порядком, согласно ПРО ЖНБ ТОО 06-21.

ОПС П:

- регистрирует апелляции, жалобы, спорные вопросы и вносит поправки в процесс подтверждения соответствия;
- предпринимает соответствующие корректирующие меры;
- документально подтверждает предпринятые действия и оценивает их эффективность.

Для рассмотрения жалоб и претензий привлекается персонал ОПС П, в зону интересов которого не входит деятельность и ее результаты, приведенные в жалобе или апелляции.

ОПС П, в целях предотвращения конфликта интересов, не допускает привлечения персонала, который предоставлял заказчику консультативные услуги, или работал у заказчика менее трех лет до анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика.

ОПС П гарантирует, что все заинтересованные стороны осведомлены, когда это целесообразно, о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы.

ОПС П официально уведомляет апеллянта о результате и окончании процесса рассмотрения апелляции.

Все жалобы, претензии и споры рассматриваются конструктивно и своевременно.

Процедура рассмотрения жалоб и апелляций в ОПС П включает обеспечение:

- возможности для апеллянта в официальном порядке предъявлять материалы по делу;
- обеспечение беспристрастности апелляционного процесса;

- письменные показания апеллянту по полученным апелляционным сведениям, включающим причины для принятия решения.