

ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» ГОСТ ISO/IEC 17024	Процедура Рассмотрение апелляции ДП ОПС П 13	Издание № 1
		Страница 1 из 7

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОПС П  
ТОО «Теңіз арыстаны»  
Абжанов Т.К.  
« 8 » 09 2021г.



## ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИИ

Экз. №   /    
Копии №     
Ревизия №   /

ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» ГОСТ ISO/IEC 17024	Процедура Рассмотрение апелляции ДП ОПС П 13	Издание № 1
		Страница 2 из 7

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Термины, определения и сокращения
4. Общие положения
5. Подача апелляций
6. Рассмотрение апелляции
7. Приложения

Настоящий Порядок составлен с учетом требований, предусмотренных ГОСТ ISO/IEC 17024-2014 и СТ РК ISO 9000-2017, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012, СТ РК 3.10 – 2007, СТ РК ИСО/ТО 10013-2008

### 1 Область применения

1.1 Настоящая процедура устанавливает требования, предусмотренные ГОСТ ISO/IEC 17024-2014, СТ РК ISO 9000-2017, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012, СТ РК 3.10 – 2007 и порядок рассмотрения апелляций, жалоб и спорных вопросов в ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны».

1.2 Настоящий документ устанавливает порядок регистрации и рассмотрения жалоб в ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны». Порядок является обязательным для специалистов Органа.

### 2 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- *ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;*
- *СТ РК ИСО/МЭК 17011-2018 Органы, осуществляющие оценку и аккредитацию органов по оценке соответствия. Основные требования;*
- *СТ РК ISO 9000-2017 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.*
- *СТ РК 3.10-2007 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции, принципы и требования. Порядок рассмотрения.*
- *РК 01 Руководство по качеству*

### 3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящей документированной процедуре применяются термины и их определения, установленные в Законе РК «Об аккредитации в области оценки соответствия», СТ РК ISO 9000-2017.

3.2 Применяемые сокращения в настоящей процедуре:

**заявитель** — физическое или юридическое лицо, государственный орган, направивший в ОПС жалобу;

**жалоба** – неудовлетворенность, выраженная лицом или организацией в адрес ОПС относительно деятельности этого органа или субъекта в случае, когда лицо или организация ожидают получить ответ;

**Субъект** – сотрудник ОПС П или привлекаемый к оценке специалист в отношении, которого подана жалоба.

ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» ГОСТ ISO/IEC 17024	Процедура Рассмотрение апелляции ДП ОПС П 13	Издание № 1
		Страница 3 из 7

#### 4. Общие положения

##### 4.1 Требования к приему и регистрации апелляций

4.1.1 Под апелляцией понимается запрос в орган по подтверждению соответствия персонала о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта. Апелляции (обжалование) решений, принятых ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны», принимаются от заявителей только в письменном виде в срок не позднее одного месяца со дня получения заявителем извещения о принятом решении, изложив подробно причины несогласия с принятым решением. При этом заявитель представляет необходимые документы, касающиеся спорного вопроса. Апелляции принимаются в порядке установленном для входящих документов. Регистрация апелляций осуществляется в журнале регистрации апелляций (ПРИЛОЖЕНИЕ 2 в П ОПС П 03 – Положение об Апелляционной комиссии).

*Для обеспечения беспристрастности, лицо, входящее в состав апелляционной комиссии, деятельность которого затрагивает рассматриваемую апелляцию, в голосовании и принятии решений не участвуют.*

4.1.2 Подача апелляции не приостанавливает решения, принятого органом по подтверждению соответствия.

4.1.4 Апелляция рассматривается не позднее 30 календарных дней со дня регистрации их поступления. Контроль срока исполнения возлагается на секретаря комиссии.

4.1.5 О дате рассмотрения апелляции заинтересованные стороны уведомляются секретарем комиссии заблаговременно.

##### 4.2 Процедура рассмотрения апелляции

4.2.1 Апелляции подаются в ОПС П, если заявитель желает опротестовать: - отклонение заявки или результаты экзамена.

4.2.2 Апелляция подается в письменном виде (ПРИЛОЖЕНИИ 1 П ОПС П 03– Положение об Апелляционной комиссии) в ОПС П, который передает ее в апелляционную комиссию ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны».

4.2.3 Подача заявителем апелляции не приостанавливает решения ОПС П.

4.2.4 Каждая поданная апелляция регистрируется в журнале (ПРИЛОЖЕНИЕ 2 в П ОПС П 03– Положение об Апелляционной комиссии) и рассматривается в установленном порядке.

4.2.5 Не подлежат рассмотрению апелляции заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.

4.2.6 Рассмотрение апелляции осуществляет апелляционная комиссия. Члены комиссии обеспечивают беспристрастность, компетентность и независимость от объекта апелляции.

4.2.7 Апелляция рассматривается и по ним принимает решение в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации их поступления, а по апелляции, требующей дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 20 календарных дней со дня их поступления. Директор ОПС П на основании заключения апелляционной комиссии сообщает заявителю принятое решение (в письменном виде) в течение 3 рабочих дней.

4.2.8 В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки, ОПС П имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.

4.2.9 Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить специалиста, компетентного в рассматриваемом вопросе.

4.2.10 Специалистами ОПС П и апелляционной комиссией, соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при получении и рассмотрении апелляций предоставляющих коммерческую тайну.

ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» ГОСТ ISO/IEC 17024	Процедура Рассмотрение апелляции ДП ОПС П 13	Издание № 1
		Страница 4 из 7

4.2.11 Контроль выполнения принятых решений апелляционной комиссией осуществляет руководителю ОПС П. В случае несогласия заявителя с решение апелляционной комиссии имеет право обратиться в комиссию по апелляциям уполномоченного органа.

4.2.12 Апелляции 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 ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны».

## 5. Подача апелляции.

5.1 Заявитель, кандидат или сертифицированный специалист имеет право опротестовать действия ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» или принятые им решения путем подачи официальной письменной претензии – апелляции, если вопрос не может быть решен в рабочем порядке путем разъяснения позиции ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны».

5.2 ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» предусматривает рассмотрение апелляций по следующим вопросам:

- о нарушении установленного порядка проведения сертификации в ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» по какому-либо методу неразрушающего контроля;
- о несогласии с вынесенным решением: об отказе в сертификации кандидата в специалисты, сокращении области сертификации, приостановлении или отмене действия сертификата специалиста;
- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между заказчиком, держателем удостоверений и сотрудниками ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны».

5.3 Апелляция должна быть подана не позднее двадцати рабочих дней со дня получения заказчиком уведомления о решении, принятом ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны», которое не хочет опротестовать, или не позднее двадцати рабочих дней с момента истечения срока договорных обязательств ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны».

5.4 Апелляция должна содержать обоснование или описание сути претензии, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

5.5 ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» уведомляет заявителя о получении апелляции официальным письмом.

5.6 Рассмотрению не подлежат апелляции по одному и тому же вопросу, если первоначально по нему уже было принято решение ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны». Заявитель может в любой момент отозвать свою апелляцию, в этом случае ее рассмотрение в ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу не проводится.

5.7 Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения. Во всех случаях ОПС исключает возможность каких-либо дискриминационных действий в отношении подателя апелляции.

## 6. Рассмотрение апелляции.

6.1 Апелляции, поступившие в ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» в письменном виде, регистрируются в специальном журнале (ПРИЛОЖЕНИЕ 2 в П ОПС П 03– Положение об Апелляционной комиссии) с указанием: даты поступления, наименования организации, их направившей (либо Ф.И.О специалиста), сведений об окончательных решениях и последующих действиях.

6.2 Все зарегистрированные апелляции в течение трех рабочих дней передаются Директору ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны».

6.3 В случае признания апелляции необоснованной Директор ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» в течении пяти рабочих дней готовит ответ лицу, их направившему, с уведомлением об отказе в рассмотрении с обоснованием причин этого отказа.

ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» ГОСТ ISO/IEC 17024	Процедура Рассмотрение апелляции ДП ОПС П 13	Издание № 1
		Страница 5 из 7

- 6.4 В случае признания апелляции обоснованной, она рассматривается руководителем ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» в течение 10 рабочих дней после ее поступления, при необходимости создается Апелляционная комиссия по апелляциям и спорным вопросам с привлечением компетентных специалистов, не имеющих отношение к обжалованному решению. Порядок рассмотрения предусматривает присутствие представителей стороны, подавшей апелляцию. При этом податель апелляции имеет право выдвигать претензии по составу Апелляционной комиссии. Причины выдвигаемых им претензий рассматривает Директор ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» и согласовывает с подателем апелляции и членами Апелляционной комиссии решение о формировании или изменении состава Апелляционной комиссии, если это целесообразно.
- 6.5 Созданная Апелляционная комиссия рассматривает вопросы конфиденциально. Процессы обсуждения и содержание выводов не подлежат оглашению среди лиц, не имеющих прямого отношения к рассматриваемому вопросу.
- 6.6 Заявитель имеет право быть заслушанным на заседании комиссии. В случае его отсутствия на всех заседаниях комиссии, о которых он был письменно извещен заранее, этот факт фиксируется в протоколах заседаний комиссии, а вопрос рассматривается и решается в его отсутствие.
- 6.7 Вывод комиссии принимается на заключительном заседании простым большинством голосов членов комиссии и заносится в протокол. В случае равенства голосов председатель комиссии имеет право решающего голоса. Вывод и рекомендации комиссии вступают в силу с момента подписания протокола всеми членами комиссии.
- 6.8 На основании выводов комиссии ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» принимает окончательное решение, соответствующее рекомендациям комиссии, которое рассматривается и утверждается лицом из руководства ОПС, ранее не имевшего отношения к предмету апелляции.
- 6.9 ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» официально уведомляет Заявителя о ходе рассмотрения апелляции и об окончании процесса ее рассмотрения. Копия решения не позднее пяти дней с момента его подписания направляется подателю апелляции.
- 6.10 Если от принятого ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» решения зависят действия других заинтересованных сторон, то ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» в те же сроки направляет их руководителям информационное письмо.
- 6.11 При несогласии Заявителя с решением по его апелляции, он может, уведомив ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны», обжаловать его, подав апелляцию в контролируемый орган, в установленном порядке.
- 6.12 Решение контролирующего органа по обращению Заявителя является обязательным для выполнения ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны», но может быть обжаловано.
- 6.13 ОПС П гарантирует, что весь процесс подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям не несет дискриминационного характера по отношению к предъявителю апелляции.
- 6.14 ОПС П официальным письмом, либо в электронном виде подтверждает получение апелляции и аналогичным способом представляет заявителю отчет о ходе ее рассмотрения, и по итогу сообщает о результатах.
- 6.15 По достижению согласия между обеими сторонами Орган официально уведомляет заявителя о завершении процесса рассмотрения апелляции.



