УТВЕРЖДАЮ

Директор ОПС П

ТОО «Теңіз арыстаны»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Абжанов Т.К.

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 г.

**ПРОЦЕДУРА**

**РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ**

**Экз. № \_\_\_\_\_**

**Копии № \_\_\_\_\_**

**г. Атырау**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1.      Область применения

2.      Нормативные ссылки

3.      Термины, определения и сокращения

4.      Общие положения

5.      Подача апелляций

6. Рассмотрение апелляции

Настоящий Порядок составлен с учетом требований, предусмотренных ГОСТ ISO/IEC 17024-2014 и ЗРК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц » от 12.01.07 за № 221, СТ РК ИСО 9000-2007, СТ РК ИСО 9001-2009, ИСО/МЭК 17000, СТ РК 3.10 – 2007, СТ РК 1242-2004 СМК.

1. **Область применения**

1.1 Настоящая процедура устанавливает требования, предусмотренные ГОСТ ISO/IEC 17024-2014, СТ РК ИСО 9000-2007, СТ РК ИСО 9001-2009, ИСО/МЭК 17000, 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:

* *СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;*
* *СТ РК ИСО/МЭК 17011-2006 Органы, осуществляющие оценку и аккредитацию органов по оценке соответствия. Основные требования;*
* *СТ РК ИСО 9000-2007 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*.
* *СТ РК 3.10-2007Оценка соответствия. Жалобы и апелляции, принципы и требования. Порядок рассмотрения.*
* *РК 01-2016 Руководство по качеству*

1. **Термины, определения и сокращения**
   1. В настоящей документированной процедуре применяются термины и их определения, установленные в Законе РК «Об аккредитации в области оценки соответствия», СТ РК ИСO 9000-2007.
   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 или привлекаемый к оценке специалист в отношении, которого подана жалоба.

**4. Общие положения**

**Порядок подачи и рассмотрения жалоб**.

4.1 Физическое лицо или организация имеет право выразить недовольство в форме жалобы по следующим вопросам:

- по отношению к деятельности ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны»;

- на действия сертифицированного специалиста, нарушившего требования нормативно-технической документации при осуществлении работ на опасных производственных объектах.

7.2 Жалобы принимаются для рассмотрения в письменном виде на бумажном носителе или в электронной форме на имя Директора ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны». В жалобе Заявитель должен указать свои данные, адрес, изложить суть обращения, причины возражений в отношении решения ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» или описать суть спорного вопроса. К обращению должны быть приложены документы, подтверждающие обоснованность заявления.

7.3 Все поступившие в ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» жалобы регистрируются в журнале (ПРИЛОЖЕНИЕ 1 П ОПС П 04-2016 – Комиссия по рассмотрению жалоб) и передаются для рассмотрения Директору ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны», который изучает суть проблемы и принимает решение о признании обоснованности жалобы. Письмо о признании/непризнании претензии должно быть направлено ее предъявителю не позднее пяти рабочих дней с даты регистрации жалобы. В случае получения жалобы на сертифицированного специалиста, ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» в течении пяти рабочих дней извещает об этом данного специалиста. Для рассмотрения жалобы Директор ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» формирует комиссию, состоящую из персонала, не имеющего отношения к предмету жалобы.

7.4 Комиссия по жалобам создается приказом Директора ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны».

7.5. В состав комиссии по жалобам включается специалисты, квалификация и опыт работы которых смогут обеспечивать принятие объективных и обоснованных решений.

7.6 Количество членов комиссии должно быть, не менее 3-х человек, при четном количестве состава комиссии, при равенстве проголосовавших за и против, голос председателя комиссии является решающим.

7.7 На процесс рассмотрения жалоб распространяются требования конфиденциальности, как в отношении подателя, так и в отношении предмета жалобы. ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации, относящейся к жалобе.

7.8 Жалоба должна быть рассмотрена в течение пяти рабочих дней, ответственными за ее рассмотрение лицами и по результатам проведенного расследования подготовлен письменный отчет предъявителю претензии с решением об ответных действиях по жалобе.

7.9 Ответ должен быть подготовлен не позднее 15 дней с даты регистрации жалобы.

7.10 По результатам рассмотрения жалобы и принятому по ней решению предпринимаются соответствующие корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения.

7.11 Предъявителю претензии по окончании процесса ее рассмотрения ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» направляет письменное уведомление об окончании процесса и предпринятых корректирующих действиях.

7.12 ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» согласовывает с заказчиком/держателем удостоверения и предъявителем жалобы возможность разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения (для соблюдения требований к конфиденциальности полученной информации).

7.13 Повторное обращение с жалобой может быть оставлено без рассмотрения, если оно не содержит новых данных, а все изложенные в нем доводы ранее полно и объективно рассматривались и Заявителю был дан ответ.

7.14 В случае несогласия Заявителя с принятым решением, он имеет право обратиться в Комиссию по апелляции 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.

## Все отправляемые ответы на претензии и жалобы оформляются на фирменных бланках ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны». Второй экземпляр ответа на претензию или жалобу с визами соответствующих исполнителей и вся переписка по этому документу в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны», подшивается в дело.

# **Лист регистрации изменений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  Изм. | Номера листов | | | | Всего листов  (страниц) в  документе | Номер документа об изменении и дата | Подпись | Дата |
| изменен­ных | заменен­ных | новых | аннулиро­ванных |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Лист регистрации ознакомления**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(название документа)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата  ознакомления | ФИО | Должность | Подпись |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |