УТВЕРЖДАЮ

Директор ОПС П

ТОО «Теңіз арыстаны»

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

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

**ПРОЦЕДУРА**

**РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИИ**

**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

7. Приложении

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**

* 1. Требования к приему и регистрации апелляций
     1. Под апелляцией понимается запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации 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 03-2016 – Положение об Апелляционный комиссии).

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

* + 1. 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.

* + 1. О дате рассмотрения апелляции заинтересованные стороны уведомляются секретарем комиссии заблаговременно.
  1. Процедура рассмотрения апелляции

4.2.1 Апелляции подаются в Орган, если заявитель желает опротестовать: - отклонение заявки - результаты испытаний

* + 1. Апелляция подается в письменном виде (ПРИЛОЖЕНИИ 1 П ОПС П 03-2016 – Положение об Апелляционный комиссии) в Орган, который передает ее в апелляционную комиссию ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны».
    2. Подача заявителем апелляции не приостанавливает решения Органа.

4.2.4 Каждая поданная апелляция регистрируется в журнале (ПРИЛОЖЕНИЕ 2 в П ОПС П 03-2016 – Положение об Апелляционный комиссии) настоящей инструкции и рассматривается в установленном порядке.

* + 1. Не подлежат рассмотрению апелляции заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.
    2. Рассмотрение апелляции осуществляет апелляционная комиссия. Члены комиссии обеспечивают беспристрастность, компетентность и независимость от объекта апелляции.
    3. 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. Руководитель Органа на основании заключения апелляционной комиссии сообщает заявителю принятое решение (в письменном виде) в течение 3 рабочих дней.
    4. В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки, Орган имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.
    5. Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить специалиста, компетентного в рассматриваемом вопросе.
    6. Специалистами Органа и апелляционной комиссией, соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при получении и рассмотрении апелляций предоставляющих коммерческую тайну.
    7. Контроль выполнения принятых решений апелляционной комиссией осуществляет руководителю Органа. В случае несогласия заявителя с решение апелляционной комиссии имеет право обратиться в комиссию по апелляциям уполномоченного органа.
    8. 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 аттестации в ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» по какому-либо методу неразрушающего контроля;

- о несогласии с вынесенным решением: об отказе в аттестации кандидата в специалисты, сокращении области аттестации, приостановлении или отмене действия квалификационного удостоверения 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 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», который принимает решение об их обоснованности.

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.

6.4 В случае признания апелляции обоснованной, они рассматриваются 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 завершение процесса рассмотрения апелляции.

# 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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |