

| | | |
|---|---|-----------------|
| ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» ГОСТ ISO/IEC 17024 | Процедура Рассмотрение жалоб ДП ОПС П18 | Издание № 1 |
| | | Страница 1 из 6 |

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОПС П

ТОО «Теңіз арыстаны»

Абжанов Т.К.

« 8 » 09 2021г.



ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ

Экз. № 1

Копии №

Ревизия № 1

| | | |
|---|---|-----------------|
| ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» ГОСТ ISO/IEC 17024 | Процедура Рассмотрение жалоб ДП ОПС П18 | Издание № 1 |
| | | Страница 2 из 6 |

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 СТ РК ISO 9000-2017, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012, СТ РК 3.10 – 2007, СТ РК 1242-2004.

1 Область применения

1.1 Настоящая процедура устанавливает требования, предусмотренные ГОСТ ISO/IEC 17024-2014, 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 или привлекаемый к оценке специалист в отношении, которого подана жалоба.

4. Общие положения

| | | |
|---|---|-----------------|
| ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» ГОСТ ISO/IEC 17024 | Процедура Рассмотрение жалоб ДП ОПС П18 | Издание № 1 |
| | | Страница 3 из 6 |

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 ОПСП ТОО «Теңіз арыстаны»;
- на действия сертифицированного специалиста, нарушившего требования нормативно-технической документации при осуществлении работ на опасных производственных объектах.

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

4.3 Все поступившие в ОПСП ТОО «Теңіз арыстаны» жалобы регистрируются в журнале (ПРИЛОЖЕНИЕ 1 П ОПС П 04- Комиссия по рассмотрению жалоб) и передаются для рассмотрения в Комиссию по жалобам. 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, ОПСП ТОО «Теңіз арыстаны» в течении пяти рабочих дней извещает об этом данного специалиста. Для рассмотрения жалобы Директор ОПСП ТОО «Теңіз арыстаны» формирует комиссию, состоящую из персонала, не имеющего отношения к предмету жалобы.

4.4 Комиссия по жалобам создается приказом Директора ОПСП ТОО «Теңіз арыстаны».

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

4.6 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.

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

4.8 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.

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

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

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

4.12 ОПСП 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).

4.13 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.

4.14 В случае несогласия Заявителя с принятым решением, он имеет право обратиться в ТОО «Национальный центр аккредитации» и/или 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.

| | | |
|---|---|-----------------|
| ОПС П ТОО «Теңіз арыстаны» ГОСТ ISO/IEC 17024 | Процедура Рассмотрение жалоб ДП ОПС П18 | Издание № 1 |
| | | Страница 4 из 6 |

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.

