

**РЕСПУБЛИКАНСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
НА ПРАВЕ ХОЗЯЙСТВЕННОГО ВЕДЕНИЯ
«КАЗАХСТАНСКИЙ ИНСТИТУТ СТАНДАРТИЗАЦИИ
И МЕТРОЛОГИИ»**

Утверждаю

Заместитель генерального
директора РГП «КазСтандарт»




Б. Мухамеджанов

2023 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА


ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

ПП КазСтандарт 44

 КАЗСТАНДАРТ	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	2.0	ПП КазСтандарт 44	2 из 8

Содержание

1	Область применения	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины и определения	3
4	Обозначения и сокращения	3
5	Общие положения	4
6	Порядок рассмотрения жалоб, апелляций	4
6.1	Структура документов	6
Приложение А	Блок-схема рассмотрения жалоб и апелляций	8

 КАЗСТАНДАРТ	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	2.0	ПП КазСтандарт 44	3 из 8

1 Область применения

1.1 Настоящий производственный процесс «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций» (далее – процесс) устанавливает порядок структуру, оформление, получение и рассмотрение жалоб и апелляций в Органе по подтверждению продукции Халал (далее – ОПС) Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» (далее – КазСтандарт).

1.2 Требования настоящего процесса обязательны для всего персонала Органа по подтверждению соответствия продукции Халал.

1.3 Настоящий процесс является внутренним нормативным документом КазСтандарта и не подлежит представлению другим сторонам, кроме экспертов оценщиков аккредитационного органа при оценке ОПС, аудиторов сертификационных органов при проведении проверок системы менеджмента (СМК), а также потребителей-партнеров (по их требованию) с разрешения Генерального директора КазСтандарта.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящем процессе использованы ссылки на следующие документы:

ISO/IEC 17000:2004 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.

3 Термины и определения

В настоящем процессе применяются термины и определения в соответствии с ISO/IEC 17000.

В дополнение к ним установлены следующие термины и определения:

Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта.


Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

4 Обозначения и сокращения

В настоящем процессе применяются следующие обозначения и сокращения:

ПП Производственный процесс;

КазСтандарт Республиканское государственное предприятие на праве

 КАЗСТАНДАРТ	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	2.0	ПП КазСтандарт 44	4 из 8

хозяйственного ведения «Казахстанский институт стандартизации и метрологии»;
 СМК система менеджмента качества;
 ОПС Халал Орган по подтверждению соответствия продукции Халал

5 Общие положения

5.1 Основными принципами при рассмотрении жалоб и апелляций являются:

- гарантии соблюдения прав законных интересов заявителей;
- недопустимость проявления бюрократизма и волокиты при рассмотрении.

5.2 Доверие к деятельности ОПС обеспечивается, когда жалобы и апелляции рассматриваются должным образом и в установленные сроки.

При получении жалобы и апелляции ОПС должен убедиться в том, что она относится к сфере их деятельности в области оценки соответствия.

ОПС отвечают за все решения, принятые ими при рассмотрении жалоб и апелляций. Рассмотрение и принятие решений не должны приводить ни к каким дискриминационным мерам по отношению к заявителю.

6 Порядок рассмотрения жалоб, апелляций

6.1 Процедура рассмотрения жалоб, апелляций заявителей включает следующие элементы и методы:


- получение и регистрации жалобы;
- рассмотрение, принятие решения о том, какие меры реагирования должны быть предприняты;
- доведения принятого решения до заявителя;
- выполнения решения.

6.2 Оформление жалобы/апелляции.

6.2.1 Регистрация жалобы/апелляции осуществляется посредством электронного документооборота Документолог полученной через веб-сайт, электронную почту или в виде письма и передается в ОПС для ознакомления и работы. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат.

6.2.2 Лицо, подавшее жалобу, должно указать следующие данные:

- Реквизиты адресата (наименования заявителя, его местонахождение, точный почтовый адрес, исходящий номер и дата);
- Тип жалобы или апелляции (суть обращения, четко сформулированных требований по предмету спора, например аудит, сертификат);
- Описание жалобы или апелляции;

 КАЗСТАНДАРТ	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	2.0	ПП КазСтандарт 44	5 из 8

- Переписку по спорному вопросу заявителя, если таковая велась;
- Другие документы (сведения) по требованию ОПС.

6.2.3 ОПС заполняет следующие данные:

- информацию об исполнителе по работе с жалобой (ФИО, ссылочный номер);
- основную причину жалобы или апелляции;
- какие действия принимаются во внимание для рассмотрения жалобы или апелляции;
- рассмотрена ли жалоба или апелляция;
- был ли проинформирован адресат о действиях, которые необходимо предпринять для рассмотрения жалобы.

6.3 Уведомление о получении жалобы или апелляции заявителю.

ОПС должен уведомить заявителя о получении жалобы или апелляции в течении 24 часов. Информировать адресата жалобы о ходе рассмотрения жалобы. В случае необходимости получения дополнительной информации по поступившей жалобе допускается уточнение деталей жалоб или апелляции у заявителя.

6.4 Первоначальное расследование жалобы или апелляции.


При получении жалобы или апелляции ОПС удостоверяется, связана ли она с деятельностью ОПС. Если жалоба связана с деятельностью ОПС, то эта жалоба или апелляция рассматривается.

Жалоба или апелляция первоначально оценивается на предмет значимости, тяжести воздействия, мер соблюдения безопасности (конфиденциальной информации) и необходимости прямого вмешательства. Приоритет при оценке отдается жалобе или апелляции. Серьезность (значимость жалобы) и влияние жалобы (последствия) оценивает ОПС.

6.5 Рассмотрение жалобы.

6.5.1 Перед рассмотрением жалобы или апелляции, необходимо определить причину:

- как и откуда возникла жалоба или апелляция;
 - кто и что вовлечено в жалобу или апелляцию;
 - прямая причина жалобы или апелляции;
 - связана ли основная причина с внутренней или внешней деятельностью;
 - связана ли проблема с заказчиком (например, поставщиком).
- Какие действия следует принять во внимание при информировании третьих сторон, логистике и поставках;

 КАЗСТАНДАРТ	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	2.0	ПП КазСтандарт 44	6 из 8

– ограничена ли жалоба или апелляция этим продуктом или услугой.

6.5.2 Результаты расследования должны быть задокументированы в виде приложения к форме жалобы или апелляции. Таким образом, в любое время можно запросить, как проводилось расследование.

6.6 Оценка расследования

По результатам расследования необходимо оценить действия необходимые для решения данной проблемы. Обеспечить выполнение соответствующих коррекций и/или корректирующих действий, направленных на предотвращение аналогичной проблемы в будущем.

С ответственным по качеству ОПС обсудить решение рассматриваемой проблемы, оценить и определить действия, которые необходимо выполнить.

Результаты рассмотрения жалобы/апелляции рассматриваются на заседании Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций.

6.7 Доведения принятого решения до заявителя

ОПС обеспечивает связь с подателем жалобы относительно результатов расследования и заключения о любых действиях, которые необходимо предпринять.

Кроме того, ОПС указывает, что рассмотрение и одобрение апелляционной жалобы не оценивается лицом, участвующим в жалобе или апелляции, например сертификационная деятельность. Любая информация о клиенте, полученная из других источников, помимо самого клиента (например, от истца), рассматривается как конфиденциальная.

6.8 Выполнение решения

6.8.1 Принятое Комиссией решение оформляется в 2-х экземплярах, и в 3-х дневный срок, один экземпляр направляется подателю апелляции/жалобы.


6.8.2 Если на принятое решение со стороны подателя жалобы/апелляции не поступает возражений – решение считается принятым.

6.8.3 Если согласие не было достигнуто, то далее жалоба/апелляция рассматривается в установленном действующим законодательством Республики Казахстан порядке.

В случае несогласия подателя апелляции/жалобы с решением ОПС он имеет право подать апелляцию в орган по сертификации.

6.8.4 Материалы по апелляциям, жалобам, разногласиям и по их разрешению, а также материалы по корректирующим действиям и оценке их результативности хранятся в ОПС в течение 3-х лет после окончания срока действия сертификата соответствующей организации.

6.9 Обязанность ОПС

 КАЗСТАНДАРТ	Версия:	Идентификационный номер	Страница:
Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	2.0	ПП КазСтандарт 44	7 из 8

6.9.1 Создать систему, чтобы заказчик имел возможность зарегистрировать жалобу и апелляцию.

6.9.2 Назначить персонал, для обработки жалобы/апелляции.

6.9.3 Гарантировать действия и результативность в отношении рассмотрения жалоб/апелляций

6.9.4 Информировать адресата о ходе рассмотрения жалобы/апелляции.

6.9.5 Определить необходимые последующие действия по жалобе/апелляции и/или апелляции.

**Ведущий специалист
Департамента производства,
науки и оценки соответствия**



М. Изтелеуова

Приложение А (информационное)

Блок-схема



Утверждено 30.10.2023 14:14 Мухамеджанов Бауыржан Жумабаевич
№14/10479 от 30.10.2023

Подписано 30.10.2023 09:56 Аймагамбетова Раушан Жанатовна

Согласовано 30.10.2023 09:04 Тлешова Гульжан Калыевна