

|   |                    |              |
|---|--------------------|--------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 1 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция 1   |

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ТОО «Baltic Control KZ Certification»  
/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/

Абишева Г.И.

«30» сентября 2021г.



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ  
ДП ОПС П 02.06.21



СОГЛАСОВАНО

|                    | Подпись     | Дата         |
|--------------------|-------------|--------------|
| Руководитель ОПС П | Мусина Д.К. | 24.09.2021г. |

РАЗРАБОТАНО

|                            | Подпись        | Дата         |
|----------------------------|----------------|--------------|
| Менеджер по качеству ОПС П | Бейсекеев А.Е. | 20.09.2021г. |

|            |              |
|------------|--------------|
| Приказ №01 | 07.09.2021г. |
| Статус     | Оригинал     |
|            | Копия №1     |

г. Нур-Султан

|   |                    |              |
|---|--------------------|--------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 2 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция I   |

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| 1 Область применения.....                               | 3  |
| 2 Нормативные ссылки.....                               | 3  |
| 3 Термины и определения, сокращения и обозначения.....  | 3  |
| 4 Общие положения.....                                  | 4  |
| 5 Прием, регистрация жалоб.....                         | 4  |
| 6 Порядок рассмотрения жалоб.....                       | 4  |
| 7 Ответ на жалобы.....                                  | 6  |
| 8 Информирование о решении.....                         | 6  |
| 9 Прием и регистрация апелляций.....                    | 6  |
| 10 Порядок рассмотрения апелляций.....                  | 7  |
| 11 Ответ на апелляции.....                              | 8  |
| 12 Информирование о решении.....                        | 8  |
| Приложение А - Журнал регистрации жалоб ОПС П .....     | 9  |
| Приложение Б – Журнал регистрации апелляций ОПС П ..... | 10 |
| Лист учета изменений.....                               | 11 |
| Лист ознакомления.....                                  | 12 |

|   |                    |              |
|---|--------------------|--------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 3 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция 1   |

## 1 Область применения

Настоящая документированная процедура (далее ДП) составлена с учетом требований к порядку работы с заявителями, при рассмотрении жалоб и апелляций.

Процедура входит в состав документов системы менеджмента органа по подтверждению соответствия продукции ТОО «Baltic Control KZ Certification» /Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ (далее ОПС П) и является обязательной для всех сотрудников ОПС П и заявителей (независимо от форм собственности).

## 2 Нормативные ссылки

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие документы:

- Закон Республики Казахстан «О техническом регулировании» № 396-VI ЗРК от 30.12.2020г.;

- ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;

- СТ РК 1385-2005 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по обращению с жалобами в организациях»;

- СТ РК ISO 9001-2016 «Системы менеджмента качества. Требования»;

- СТ РК ИСО 9000-2017 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

- СТ РК 3.4-2017 «Государственная система технического регулирования Республики Казахстан. Формы сертификатов соответствия, декларации о соответствии и порядок их заполнения»;

- СТ РК 3.10-2007 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения»;

- ДП ОПС П 02.01.21 «Управление документацией»;

- ДП ОПС П 02.02.21 «Управление записями»;

- ДП ОПС П 02.03.21 «Управление несоответствиями»;

- ДП ОПС П 02.04.21 «Внутренние аудиты»;

- ДП ОПС П 02.11.21 «Анализ со стороны руководства»;

- ДП ОПС П 02.15.21 «Корректирующие действия»;

- ДП ОПС П 02.16.21 «Предупреждающие действия».

## 3 Термины и определения, сокращения и обозначения

В настоящей ДП применяются следующие термины и их определения:

**Жалоба** – неудовлетворенность заявителя (потребителя), выраженная в устной или письменной форме, когда заявитель (потребитель) ожидает получить ответ.

**Апелляция** – обжалование какого-либо постановления и решения в Комиссию по рассмотрению апелляций.

**Заявитель** – физическое или юридическое лицо, предоставившее продукцию, услугу, процессы подтверждения соответствия, а также юридические лица, подавшие Заявку на аккредитацию и аудит (в сфере подтверждения соответствия).

**СМ** – Система менеджмента

**ОПС П** – Орган по подтверждению соответствия продукции

**ТОО** – Товарищество с ограниченной ответственностью

**МК** – Менеджер по качеству

|   |                    |              |
|---|--------------------|--------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 4 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция 1   |

#### 4 Общие положения

4.1 Сотрудники ОПС П и привлекаемый персонал выполняют подтверждение соответствия в соответствии с требованиями нормативных и соответствующих документов, а также выполняют действия, направленные на предупреждение возможных жалоб и апелляций в отношении деятельности ОПС П (т.е. обнаружение и устранение причин возможных жалоб и апелляций). Комиссия по жалобам назначается при поступлении жалобы на деятельность ОПС П, а Комиссия по апелляциям функционирует согласно приказа ТОО.

4.2 Управление жалобами и апелляциями проводится в соответствии с требованиями настоящей документированной процедуры. Под управлением жалобой и апелляцией понимаются действия ОПС П, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес ОПС П жалоба эффективно обработана, не повлияет негативно на качество работы и не нанесет урона репутации ОПС П. Управление жалобой и апелляцией включает регистрацию, анализ жалобы и апелляции и последующие действия, соответствующие результатам их анализа. Эффективное реагирование на жалобы и апелляцией является важным средством защиты ОПС П, его клиентов и других пользователей подтверждения соответствия от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

*В ОПС П установлены процедуры и функционируют Комиссии по жалобам и апелляциям для рассмотрения апелляций, жалоб и спорных вопросов, поступающих от поставщиков, заказчиков. Состав и порядок работы Комиссий по жалобам и апелляциям изложен в Положениях П КЖ ОПС П 02.3.21 «Положение о Комиссии по жалобам», П КА ОПС П 02.4.21 «Положение о Комиссии по апелляциям». (изменение №1)*

4.3 Процесс работы с жалобами и апелляцией включает следующие элементы и методы:

- общий порядок получения, признания достоверности и расследования жалобы и апелляции, а также принятия решений в отношении ответных действий;
- прослеживание и запись результатов рассмотрения жалоб, включая действия, предпринятые в качестве реагирования на них;
- обеспечение выполнения соответствующих корректирующих и предупреждающих действий.

#### 5 Прием, регистрация жалоб

5.1 Каналами поступления претензий, жалоб могут быть: входящая документация на бумажных и электронных носителях, средства массовой информации, заявления заинтересованных сторон, в том числе, внутренние жалобы.

5.2 Каждая поступившая жалоба, полученная от потребителей или из других источников, подлежит обязательной регистрации. Ответственный специалист регистрирует поступившую жалобу в «Журнал регистрации жалоб» (Приложение А).

*5.3 Ответственным за прием, регистрацию жалоб и апелляций, а также за информирование всех заинтересованных сторон о принятом решении назначен МК согласно Приказу. (изменение №1)*

#### 6 Порядок рассмотрения жалоб

6.1 Дальнейшее обращение с жалобой.

Поступившая жалоба проходит весь процесс рассмотрения, начиная от приема до достижения удовлетворенности подателя жалобы или до принятия заключительного решения. Текущий статус жалобы сообщается ее подателю по его запросу и не позднее, чем в запланированный срок окончания ее рассмотрения.

6.2 Уведомление о приеме жалобы.

|   |                    |              |
|---|--------------------|--------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 5 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция 1   |

О получении каждой жалобы, ее податель немедленно уведомляется (например, по почте, по телефону или по электронной почте).

#### 6.3 Первоначальная оценка жалобы.

Поступившие жалобы направляются в комиссию для рассмотрения.

Рассмотрение жалобы осуществляется Комиссией, созданной и собирающейся в зависимости от фактического поступления жалобы приказом директора ТОО.

После получения жалобы, проводится первоначальная оценка каждой жалобы, основываясь на таких критериях, как важность, влияние на безопасность, сложность, воздействие и необходимость немедленных действий. Проводится сбор всей необходимой информации (насколько это возможно) ответственным специалистом для подтверждения непосредственного отношения жалобы к деятельности ОПС П.

#### 6.4 Изучение жалобы.

Поступившие жалобы направляются в комиссию для рассмотрения.

Рассмотрение жалобы осуществляется Комиссией, созданной и собирающейся в зависимости от фактического поступления жалобы приказом директора ТОО «Baltic Control KZ Certification» /Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/.

Члены комиссии должны обладать достаточной квалификацией и опытом работы для принятия объективных и обоснованных решений.

Каждая из заинтересованных сторон имеет право предложить для участия в комиссии специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе. К участию в работе комиссии могут привлекаться независимые технические эксперты.

#### 6.5 Основные задачи комиссии по жалобам:

- установить причину появления жалобы;
- внимательно разобраться в сути жалобы, провести анализ всей предоставленной ответственным специалистом соответствующей документации, учитывая всю нормативно-правовую базу, определяющую требования к соответствующей жалобе;
- направлять, при необходимости, членов комиссии на места для проверки;
- принимать обоснованные, конкретные меры для объективного решения вопроса;
- извещать заявителя в письменной форме о принятом решении по его жалобе, а в случае отрицательного решения давать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные документы или нормативные правовые акты;
- анализировать и обобщать жалобы заказчиков с целью совершенствования менеджмента ОПС П;
- обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- для предотвращения рисков подобной ситуации разработать предупреждающие действия.

6.6 Решения по удовлетворению жалоб, принимаемые Комиссией по жалобам, должны осуществляться в строгом соответствии с требованиями государственной системы технического регулирования и действующего Законодательства Республики Казахстан.

При рассмотрении жалобы Комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну. При необходимости Комиссия проводит обсуждение вопроса с любой из сторон. Все материалы работы Комиссии рассматриваются на заседании, где присутствуют представители всех заинтересованных сторон, и на котором принимается решение по жалобе. Решение принимается голосованием и оформляется протоколом, один экземпляр которого получает заявитель.

6.7 Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в протоколе заседания Комиссии по жалобам и доводятся до сведения специалистов ОПС П, руководитель которого несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки и подготовку отчета о выполненных действиях (в произвольной форме и при необходимости).

|   |                    |              |
|---|--------------------|--------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 6 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция 1   |

## 7 Ответ на жалобы

Результаты рассмотрения и устранения жалоб обязательно доводятся до сведения Управляющего совета и не ставят под угрозу Комиссию по защите беспристрастности (П КБ 02.3.21).

В случае необоснованности жалобы подготавливается ответ с доказательствами правильности действий ОПС П применительно к случаю, указанному в жалобе.

## 8 Информирование о решении

8.1 Решение или любое действие, предпринятое в отношении жалобы, касающееся подателя жалобы или вовлеченного персонала, доводится до них в кратчайший срок. Все отправляемые ответы на жалобы оформляются на фирменных бланках ТОО «Baltic Control KZ Certification» /Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/. Второй экземпляр ответа на жалобу, и вся переписка по этому документу регистрируется в журнале регистрации исходящих документов подшивается в папку исходящей документации (Приложение И ДП ОПС П 02.01.21).

8.2 Завершение рассмотрения жалобы.

Если податель жалобы отклоняет предлагаемое решение или действие, то жалоба остается открытой. Об этом должны быть сделаны соответствующие записи, а податель жалобы информируется о том, куда он еще может обратиться внутри и вне организации. ОПС П продолжает мониторинг процесса при рассмотрении жалобы до тех пор, пока не будут исчерпаны все возможные внутренние и внешние источники ее решения или потребитель не будет удовлетворен.

Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления жалоб в ОПС П систематически проводятся:

- периодические проверки нормативных документов;
- внутренний аудит систем менеджмента;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг;
- анализ поступивших ранее жалоб;
- анализ системы менеджмента и мероприятия по совершенствованию системы;
- менеджмента по результатам анализа;
- технические учебы с персоналом;
- актуализация нормативных документов.

По результатам анализа и обработки жалоб руководство ТОО «Baltic Control KZ Certification» /Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ принимает решение о необходимости довести информацию о возникновении жалоб предпринятых действиях до сведения всех специалистов с целью совершенствования деятельности ОПС П и предупреждения повторения жалоб.

Соблюдение установленного в ОПС П процесса управления жалобами анализируется при проведении анализа системы менеджмента руководством (ДП ОПС П 02.11.21).

ОПС П совместно с подателем жалобы, определяет, будет ли предмет жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

## 9 Прием и регистрация апелляций

9.1 По неудовлетворенным результатам рассмотренной жалобы или иных действий органа по подтверждению соответствия, заказчиком или уполномоченным лицом подается апелляция.

Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов заказчика, потребителей услуг ОПС П.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Baltic Control KZ Certification» /Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/

|   |                    |              |
|---|--------------------|--------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 7 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция 1   |

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в Комиссию по рассмотрению апелляций не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОПС П, с которым апеллянт не согласен в случаях:

- не удовлетворенности рассмотренной жалобой;
- при несогласии с решением действий ОПС П по какому-либо действию;
- при нарушении установленного порядка проведения работ;
- несоблюдения требований сертификации;
- неисполнения работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов;
- и другие.

9.2 Каждая поступившая апелляция, полученная от заказчика, потребителя или из других источников, подлежит обязательной регистрации. Ответственный специалист регистрирует поступившую апелляцию в «Журнал регистрации апелляций» (Приложение Б).

## 10 Порядок рассмотрения апелляций.

10.1 После подачи апелляции ответственным специалистом проводится сбор информации и направляются в комиссию для рассмотрения.

Рассмотрение апелляции осуществляется постоянно действующей комиссией, создаваемой приказом директора ТОО обладающей достаточной квалификацией и опытом работы для принятия объективных и обоснованных решений.

В состав Комиссии по апелляциям входят сотрудники, не принимавшие участие в деятельности по сертификации, эксперты и специалисты сторонних организаций компетентные в соответствующих вопросах, а также представители заинтересованных организаций.

Комиссия по апелляциям состоит не менее чем из 3-х человек. При необходимости состав комиссии может изменяться.

Состав Комиссии по апелляциям включает:

- председателя Комиссии;
- членов Комиссии;
- секретаря Комиссии.

Председателем Комиссии по апелляциям назначается независимый представитель, компетентный в рассматриваемом вопросе.

Секретарем Комиссии назначается сотрудник ТОО, не принимавший участия в данном аудите деятельности организации-заявителя апелляции.

10.2 Поступившая апелляция проходит процесс рассмотрения, начиная от приема до достижения удовлетворённости заявителя апелляцией.

10.3 Основные задачи комиссии по апелляции:

- провести анализ всей предоставленной документацией;
- направлять, при необходимости, членов комиссии на места для проверки;
- принимать обоснованные, конкретные меры для объективного решения вопроса;
- извещать заявителя в письменной форме о принятом решении по его апелляции, а в случае отрицательного решения давать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные документы или нормативные правовые акты;

Контроль за исполнением решения Комиссии по рассмотрению апелляций несёт директор ТОО.

|   |                    |              |
|---|--------------------|--------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 8 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция 1   |

## 11 Ответ на апелляции

11.1 Результаты расследования и устранения апелляций обязательно доводятся до сведения Управляющего совета и не ставят под угрозу Комиссию по защите беспристрастности.

Все отправляемые ответы на апелляции оформляются на фирменных бланках ТОО «Baltic Control KZ Certification» /Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/. Второй экземпляр ответа на апелляцию, и вся переписка по этому документу подшивается в папку исходящей документации.

В случае необоснованности апелляции подготавливается ответ с доказательствами правильности действий ОПС П применительно к случаю, указанному в апелляции. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа.

## 12 Информирование о решении

12.1 Решения по удовлетворению апелляций, принимаемые Комиссией должны осуществляться в строгом соответствии с требованиями государственной системы технического регулирования и действующего Законодательства Республики Казахстан.

Решение принимается голосованием и оформляется протоколом, один экземпляр которого получает заявитель.

12.2. Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в протоколе заседания Комиссии по рассмотрению апелляций и доводятся до сведения генерального директора ТОО для принятия решения. Решение или любое действие, предпринятое в отношении апелляции, касающееся подателя апелляции или вовлеченного персонала, доводится до них в кратчайший срок.

Если заявитель не удовлетворен решением принятым Комиссией по апелляциям, то он вправе подать апелляцию и обжаловать решение в установленном законодательством РК порядке.



|   |                    |              |
|---|--------------------|--------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 9 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция 1   |

Приложение А

**Журнал  
регистрации жалоб ОПС П**

| №<br>п/п | Дата | Заявитель | Содержание<br>жалобы | Описание<br>исполнения | Подпись<br>ответственного лица |
|----------|------|-----------|----------------------|------------------------|--------------------------------|
| 1        | 2    | 3         | 4                    | 5                      | 6                              |
|          |      |           |                      |                        |                                |

|   |                    |               |
|---|--------------------|---------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 10 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция 1    |

Приложение Б

**Журнал  
регистрации апелляций ОПС П**

| №<br>п/п | Дата<br>регистрации | Заявитель<br>(наименование<br>организации) | Суть<br>обращения | Решение по<br>апелляции | Подпись<br>ответственного лица |
|----------|---------------------|--|-------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 1        | 2                   | 4  | 5                 | 6                       | 7                              |
|          |                     |  |                   |                         |                                |



|   |                    |               |
|---|--------------------|---------------|
| ТОО «Baltic Control KZ Certification»<br>/Балтик Контрол КЗ Сертификейшн/ | ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ | стр. 12 из 12 |
|   | ДП ОПС П 02.06.21  | Редакция I    |

Лист ознакомления

| Ф.И.О.               | Должность   | Дата         | Подпись |
|----------------------|---|--------------|---------|
| 1                    | 2   | 3            | 4       |
| Абишева Г.И.         | Директор  | 30.09.2021г. |         |
| Мусина Д.К.          | Руководитель ОПС П  | 30.09.2021г. |         |
| Бейсекеев А.Е.       | Ведущий специалист ОПС П<br>/Менеджер по качеству ОПС П       | 30.09.2021г. |         |
| Курманова Г.С.       | Ведущий специалист ОПС П                                      | 30.09.2021г. |         |
| Кунакбаева М.К.      | Специалист ОПС П (привлекаемый)                               | 30.09.2021г. |         |
| Бейсекеев А.Е.       | Заместитель руководителя ОПС П<br>/Менеджер по качеству ОПС П | 18.11.2021г. |         |
| Абишева Г.И.         | Директор  | 22.11.2021г. |         |
| Мусина Д.К.          | Руководитель ОПС П  | 22.11.2021г. |         |
| Бейсекеев А.Е.       | Заместитель руководителя ОПС П<br>/Менеджер по качеству ОПС П | 22.11.2021г. |         |
| Курманова Г.С.       | Ведущий специалист ОПС П                                      | 22.11.2021г. |         |
| Кунакбаева М.К.      | Специалист ОПС П (привлекаемый)                               | 22.11.2021г. |         |
| Кунакбаева М.К.      | Ведущий специалист ОПС П                                      | 14.02.2022г. |         |
| Мухамбетгалеева Г.Е. | Ведущий специалист ОПС П                                      | 14.10.2022г. |         |
| Мусина Д.К.          | Заместитель руководителя ОПС П                                | 30.11.2022г. |         |
| Мухамбетгалеева Г.Е. | Руководитель ОПС П  | 30.11.2022г. |         |
| Кураманбаева Д.И.    | Ведущий специалист ОПС П                                      | 14.05.2023г. |         |
| Даштиков Ю.Р.        | Ведущий специалист ОПС П                                      | 15.09.2023г. |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |
|                      |   |              |         |