

ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ	стр. 1 из 12
	ДП ИО 02.09.2020	Редакция 1

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ТОО «Baltic Control Kazakhstan»

/Балтик Контрол Казахстан/

Абишева Г.И.



«01» июня 2021 год



ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ  
ДП ИО 02.09.2020

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ИО	Абишева С. Р.	Подпись	Дата
		<i>Абишева</i>	15.12.2020

РАЗРАБОТАНО

Менеджер по качеству	Увалеев Ж. Е.	Подпись	Дата
		<i>Увалеев</i>	10.12.2020

ВВЕДЕНО

Приказ №		Дата введения
Статус		Оригинал
		копия № 1

г. Астана

ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	<b>ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ</b>	стр. 2 из 14
	ДП ИО 02.09.2020	Редакция 1

## Содержание

1 Область применения .....	3
2 Нормативные ссылки .....	3
3 Термины и определения, сокращения и обозначения .....	3
4 Общие положения .....	3-4
5 Прием, регистрация жалоб .....	4
6 Порядок рассмотрения жалоб .....	4-5
7 Ответ на жалобы .....	5
8 Информирование о решении .....	5-6
9 Прием и регистрация апелляций .....	6
10 Порядок рассмотрения апелляций .....	6-6
11 Ответ на апелляции .....	7
12. Информирование о решении .....	7
13 Процесс принятия решения по апелляции и жалобе .....	7-7
Приложение А .....	9
Приложение Б .....	10
Приложение В .....	11
Приложение Г .....	12
Лист регистрации изменений .....	12
Лист ознакомления .....	14

ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ	стр. 3 из 14
	ДП ИО 02.09.2020	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 инспекционного органа ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/ (далее ИО) и является обязательной для всех сотрудников ИО и заказчика.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие документы:

Закон Республики Казахстан «О техническом регулировании».

ГОСТ ISO/IEC 17020-2013 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов, проводящих инспекции»

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

## 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.

**Заказчик** – физическое или юридическое лицо, предоставившее продукцию, для проведения инспекции, и несущее ответственность за обеспечение того, что продукция и сопутствующие процессы соответствует установленным нормам.

**СМ** – Система менеджмента

**ИО** – Инспекционный орган

**ТОО** – Товарищество с ограниченной ответственностью

**МК** – Менеджер по качеству

## 4 Общие положения

4.1 Сотрудники ИО и привлекаемый персонал выполняют инспекцию в соответствии с требованиями нормативных документов и соответствующих документов, а также выполняют действия, направленные на предупреждение возможных жалоб и апелляций в отношении деятельности ИО (т.е. обнаружение и устранение причин возможных жалоб и апелляций).

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

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

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/.

ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	<b>ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ</b>	стр. 4 из 14
	ДП ИО 02.09.2020	Редакция 1

- 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.

4.4 Если в результате рассмотрения жалобы устанавливается, что жалоба не относится к деятельности ИО, то инспекционный орган направляет заказчику мотивационный отказ в принятии жалобы в свободной форме.

## **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).

## **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.**

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

### **6.3 Первоначальная оценка жалобы.**

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 ИО.

### **6.4 Изучение жалобы.**

Поступившие жалобы направляются в Комиссию для рассмотрения.

Рассмотрение жалобы осуществляется Комиссией, которая создается на основании приказа Генерального директора ТОО при фактическом поступлении жалобы.

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;

ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ	стр. 5 из 14
	ДП ИО 02.09.2020	Редакция I

- финансовые затраты, которые необходимы для разрешения жалобы;
- 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 ИО;
- обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- разработать необходимые корректирующие действия для быстрого устранения возникших несоответствий, с внесением данных в Журнал регистрации несоответствий (Приложение А) ДП ИО 02.06.2020 «Предупреждающие действия»;
- 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, от которого поступила жалоба.

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

6.8 ИО по результатам рассмотрения жалобы, в случае необходимости, осуществляет соответствующие корректирующие и предупреждающие действия, проводит оценку их результативности. Выявленные несоответствия в работе ИО регистрируются и устраняются в соответствии с установленными в ИО правилами. Результаты анализа и обработки жалобы в письменном виде доводятся до сведения организации, от которой данная жалоба поступила. Ответ подателю жалобы готовит руководитель ИО.

## 7. Ответ на жалобы

В случае необоснованности жалобы подготавливается ответ с доказательствами правильности действий ИО применительно к случаю, указанному в жалобе. В ответе должны быть приведены ссылки (п 5.2 ДП ИО 02.02.2020) на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа.

## 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.

Второй экземпляр ответа на жалобу, и вся переписка по этому документу подшивается в папку исходящей документации.

### 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.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/.

ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ	стр. 6 из 14
	ДП ИО 02.09.2020	Редакция 1

ИО продолжает мониторинг процесс при рассмотрении жалобы до тех пор, пока не будут исчерпаны все возможные внутренние и внешние источники ее решения или потребитель не будет удовлетворен решением по его жалобе.

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

- актуализация 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.

По результатам анализа и обработки жалоб руководство ИО принимает решение о необходимости довести информацию о возникновении жалоб предпринятых действиях до сведения всех специалистов с целью совершенствования деятельности и предупреждения повторения жалоб.

Соблюдение установленного в ИО процесса управления жалобами анализируется при проведении анализа системы менеджмента руководством ДП ИО 02.03.2020 «Анализ со стороны руководства».

ИО 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 ИО, заказчиком или уполномоченным им лицом подается апелляция.

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

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 ИО, с которым апеллянт не согласен в следующих случаях:

- не удовлетворенности рассмотренной жалобы;
- при несогласии с решением действий ИО по какому-либо действию;
- при нарушении установленного порядка проведения работ;
- несоблюдения требований инспекции;
- 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 Поступившая апелляция проходит процесс рассмотрения, начиная от приема до достижения удовлетворённости заявителя апелляцией.

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

ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	<b>ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ</b>	стр. 7 из 14
	ДП ИО 02.09.2020	Редакция 1

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

В состав Комиссии по апелляциям входят сотрудники, не принимавший участие в деятельности по инспекции.

#### 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 Генеральный директор ТОО.

### 11. Ответ на апелляции

11.1 Все отправляемые ответы на апелляции оформляются на фирменных бланках ТОО 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 ИО 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.

### 13 Процесс принятия решения по апелляции и жалобе

3.1 Решение по рассмотренным апелляциям или жалобам принимается коллегиально на заседании Комиссии по жалобам или апелляциям.

3.2 Решение по апелляции или жалобам принимается открытым голосованием.

3.3 Члены Комиссий соблюдают конфиденциальность сведений, представляющую коммерческую тайну, как в отношении предъявителя, так и в отношении ее содержания и принятых мер согласно документированной процедуре

3.4 По результатам рассмотрения апелляций и жалоб принимается одно из следующих решений:

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/.

ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ	стр. 8 из 14
	ДП ИО 02.09.2020	Редакция 1

1. о полном или частичном удовлетворении апелляции или жалобы и разработке корректирующих и предупреждающих действий;

2. об отказе в удовлетворении апелляции или жалобы с обоснованием принятия такого решения;

3. о даче разъяснения по существу апелляций или жалоб;

4. о прекращении рассмотрения апелляций или жалоб.

3.5 Рассмотрение, изучение и принятие решения по апелляции, жалобы не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям по отношению к предьявителю.

3.6 Заказчику направляется официальное уведомление ответ об окончании рассмотрения апелляции или жалобы.

3.7 Ответы должны быть:

- подготовлены на государственном языке или языке жалобы и/или обращения;
- обоснованными и мотивированными по содержанию;
- должны содержать ссылки на законодательство Республики Казахстан;
- должны содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, разъяснять его права на обжалование принятого решения.

3.8 Рассмотрение апелляций или жалобы прекращается, если в повторных апелляциях или жалобах не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего расследования имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы.

3.9 Решение о прекращении рассмотрения апелляций или жалоб вправе принимать Председатель комиссии, назначенной на время рассмотрения соответствующей апелляции, претензии, жалобы.

3.10 Ответственным за своевременное предоставление ответа по апелляциям или жалобам, является Председатель комиссии, действовавшей на момент рассмотрения соответствующей апелляции, жалобы который ведет контроль за выполнением принятых решений.

3.11 Секретарь комиссии направляет Заявителю решение в письменном виде в течение 5 дней после проведения заседания, но не позднее месяца со дня регистрации, а также по результатам проведенных корректирующих и предупреждающих действий направляет дополнительные письма.

3.12 В случае несогласия Заявителя с принятым решением, он имеет право обратиться в Комиссию по апелляции РГП на ПХВ «Национальный центр аккредитации» и/или Апелляционную комиссию Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан, чье решение в свою очередь может быть обжаловано в суде в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.



ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	<b>ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ</b>	стр. 9 из 14
	ДП ИО 02.09.2020	Редакция 1

Приложение А

**Журнал регистрации жалоб**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата</b>	<b>Наименование заявителя</b>	<b>Содержание жалобы</b>	<b>Описание исполнения</b>	<b>Подпись ответственного исполнителя</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

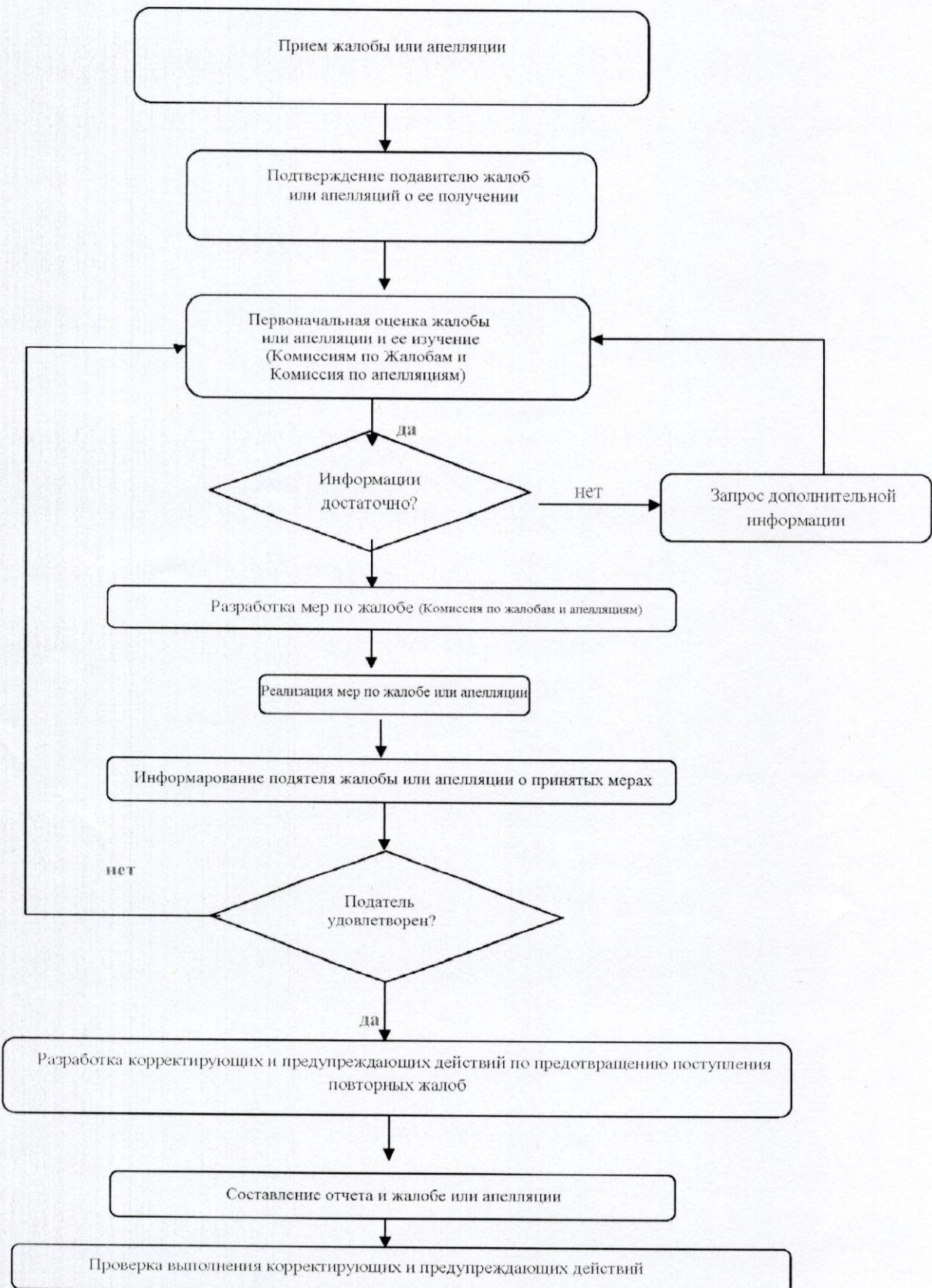
ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	<b>ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ</b>	стр. 10 из 14
	ДП ИО 02.09.2020	Редакция 1

Приложение Б

**Журнал регистрации апелляций**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата регистрации</b>	<b>Наименование заявителя</b>	<b>Суть обращения</b>	<b>Решение по апелляции</b>	<b>Подпись ответственного лица</b>
1	2	4	5	6	7

Процесс рассмотрения жалобы и апелляции



ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/	ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ	стр. 12 из 14
	ДП ИО 02.09.2020	Редакция 1

Приложение В

**АНКЕТА**  
**удовлетворенности заказчика**

Инспекционный орган ТОО «Baltic Control Kazakhstan» /Балтик Контрол Казахстан/ (ИО) проводит изучение мнения заказчиков о качестве предоставляемых услуг.

Мы считаем, что полученная нами информация, позволит оптимизировать работу инспекционного органа и повысить качество услуг. Информация, полученная в результате опроса, является конфиденциальной, передаче третьим лицам не подлежит.

**Ваше мнение очень важно для нас!**

**1. Краткая информация о Вашей организации (по желанию)**

Наименование \_\_\_\_\_

Вид деятельности \_\_\_\_\_

**2. В течение какого времени Вы получаете услуги в ИО?**

менее года	<input type="checkbox"/>	3 – 5 лет	<input type="checkbox"/>
1 – 2 года	<input type="checkbox"/>	более 5 лет	<input type="checkbox"/>

**3. Оцените, пожалуйста, степень Вашей удовлетворенности услугами ИО исходя из следующих критериев оценки:**

5 баллов - полная удовлетворённость;

4 балла - хорошая степень удовлетворённости;

3 балла - средняя степень удовлетворённости;

2 балла - низкая степень удовлетворённости;

1 балл - полная неудовлетворённость.

Критерии оценки	Оценка удовлетворенности				
	1	2	3	4	5
Надежность ИО как исполнителя Ваших заявок					
Качество оказанных нами услуг согласованным требованиям (условиям договоров и заявок)					
Оперативность и своевременность оказания услуг					
Стоимость услуг					
Квалификация специалистов ИО					
Доступность информации об услугах ИО					
Оперативность взаимодействия по Вашим запросам, замечаниям, претензиям					
Качество обслуживания					

**3. Ваши предложения по улучшению нашей работы**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата заполнения анкеты \_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_



