

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «EUROASIA MS»	Издание 14
	Положение «О деятельности Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций» ПО СМ 07	стр. 1 из 10

Утверждаю
Руководитель ОПС

_____ **В. Соловьев**
«31» марта 2026 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

ПОЛОЖЕНИЕ

«О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ

ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ»

ПО СМ 07

Введено взамен Изданию 14
«16» октября 2023 г.

Разработали

Специалист группы
по подтверждению соответствия

_____ **Муравьева В.А.**
(подпись) (расшифровка подписи)

«___» _____ 20___ г.

Согласовано

Главный специалист группы
по подтверждению соответствия,
Ответственный по СМ

_____ **Зубанов И.Х.**
(подпись) (расшифровка подписи)

«___» _____ 20___ г.

Алматы

Перепечатка/или дальнейшая передача документов третьим лицам запрещается. После распечатки документ переходит в категорию неучтенных экземпляров

	Орган по подтверждению соответствия TOO «EUROASIA MS»	Издание 14
	Положение «О деятельности Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций» ПО СМ 07	стр. 2 из 10

Содержание

1.	Область применения.....	3
2.	Нормативные ссылки	3
3.	Термины и определения	4
4.	Обозначения и сокращения	4
5.	Общие положения	4
6.	Описание процедуры	4
6.1	Определение состава Комиссии	4
6.2	Основные задачи и функции Комиссии	5
6.3	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	5
6.4	Ответственность Комиссии	7
	Приложение А. Перечень форм записей Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций ОПС.....	8
	Лист регистрации изменений.....	9
	Лист ознакомления.....	10

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «EUROASIA MS»	Издание 14
	Положение «О деятельности Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций» ПО СМ 07	стр. 3 из 10

1 Область применения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок создания и деятельности, состава и полномочий Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций органа по подтверждению соответствия ТОО «EUROASIA MS» (далее – ОПС) для получения, оценки и принятия решения относительно жалоб, апелляций и спорных вопросов, содержит принципы и порядок рассмотрения жалоб и апелляций заявителей и других участников.

С указанным порядком подачи жалоб и апелляций можно ознакомиться на сайте ОПС - www.ems.kz.

2. Настоящее Положение является общедоступной для заявителей или других заинтересованных лиц и представляется по запросу любой заинтересованной стороне.

3. Процедура рассмотрения жалоб и апелляций, его сроки выполняются согласно требованиям **СТ РК 3.10-2007** и настоящего положения.

2 Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- 1) Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года №221 III ЗРК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»;
- 2) СТ РК 1.1-2013 «Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения»;
- 3) Политика в области системы менеджмента ОПС ТОО «EUROASIA MS»;
- 4) Политика в области управления беспристрастностью ОПС ТОО «EUROASIA MS»;
- 5) Политика в области управления мерами по защите конфиденциальности информации ОПС ТОО «EUROASIA MS»;
- 6) Политика в области менеджмента приостановления и отмены действия сертификата ОПС ТОО «EUROASIA MS»;
- 7) Политика в области менеджмента ссылок на сертификацию и использования знаков сертификации ОПС ТОО «EUROASIA MS»;
- 8) Политика в области управления записей о заявителях и клиентах ОПС ТОО «EUROASIA MS»;
- 9) СТ РК ISO 9000:2017 «Система менеджмента качества. Основные понятия и словарь»;
- 10) СТ РК 3.10-2007 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляций. Принципы и требования, порядок рассмотрения»;
- 11) СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009 (ISO/IEC 17000-2004, IDT) «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;
- 12) СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования;
- 13) СТ РК ISO/IEC 17021-2-2019 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем экологического менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента;
- 14) СТ РК ISO/IEC 17021-3-2019 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества;
- 15) СТ РК ISO/IEC TS 17021-10-2019 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 10. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента безопасности труда и охраны здоровья;
- 16) СТ РК ISO 29001-2022 «Промышленность нефтяная, нефтехимическая и газовая Отраслевые системы менеджмента качества Требования к организациям, поставляющим продукцию и предоставляющим услуги»;

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «EUROASIA MS»	Издание 14
	Положение «О деятельности Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций» ПО СМ 07	стр. 4 из 10

17) СТ РК ISO 50003-2022 «Системы энергетического менеджмента. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем энергетического менеджмента»;

18) ПО СМ 02 Положение «Об Управляющем совете»;

19) ИН СМ 02 Инструкция «О конфиденциальности».

3 Термины и определения

В настоящем положении использованы термины и определения в соответствии с СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009 (ISO/IEC 17000-2004, IDT) «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

1) Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по подтверждению соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта;

2) Жалоба – в отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа по подтверждению соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

4 Обозначения и сокращения

4.1 В настоящем положении использованы следующие сокращения:

1) ОПС - орган по подтверждению соответствия ТОО «EUROASIA MS»;

2) ТОО – Товарищество с ограниченной ответственностью;

3) Комиссия- Комиссия по рассмотрению жалоб и апелляций.

5 Общие положения

5.1 Эффективное принятие решений по жалобам и обращениям являются важным средством защиты для ОПС, его заявителей и других участников деятельности в области оценки соответствия от ошибок, упущений или неправильных решений. Доверие к деятельности в области оценки соответствия обеспечивается, когда жалобы и апелляции рассматриваются Комиссией ОПС должным образом и в установленные сроки.

5.2 Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает следующие элементы и методы:

а) схема процесса получения, признания обоснованности и исследования апелляции / жалобы и принятия решения о том, какие действия должны быть предприняты, с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;

б) сопровождение и регистрация жалоб / апелляций, предпринимаемых для ее разрешения (Ф.02-18);

с) обеспечение того, что все соответствующие коррекции и корректирующие действия выполнены.

ПРИМЕЧАНИЕ Стандарт ISO 10002 содержит методические указания по рассмотрению жалоб.

5.3 Комиссия руководствуется в своей деятельности при рассмотрении жалоб и апелляций следующими основными принципами:

1) гарантии соблюдения прав и законных интересов заявителей;

2) недоступность проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении.

6 Описание процедуры

6.1 Определение состава Комиссии

6.1.1 В ОПС создана Комиссия по рассмотрению жалоб и апелляций, в состав которой входят лица, обеспечивающие беспристрастность при принятии решений при поступлении апелляций и жалоб по вопросам сертификации систем менеджмента ОПС.

6.1.2. Назначение персонального состава комиссии осуществляется приказом руководителя ОПС. Приказом Руководителя ОПС определяется Председатель, члены и секретарь.

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «EUROASIA MS»	Издание 14
	Положение «О деятельности Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций» ПО СМ 07	стр. 5 из 10

6.1.3. Количество членов Комиссии должно быть **не менее 3 (трех) человек**, при четном количестве состава Комиссии, при равенстве проголосовавших за и против, голос председателя Комиссии является решающим.

6.2 Основные задачи и функции Комиссии

6.2.1 В основные задачи Комиссии входит:

- 1) изучение жалоб или апелляций заявителей и любых заинтересованных сторон;
- 2) привлечение при необходимости специалистов и экспертов-аудиторов как ОПС, так и сторонних организаций для обеспечения объективного рассмотрения предмета жалобы, апелляции или спорного вопроса;
- 3) отслеживание и регистрация жалоб и апелляций, включая меры, предпринятые для их решения;
- 4) обеспечение проведения любых соответствующих мероприятий, необходимых для решения вопросов по жалобам или апелляциям заявителей;
- 5) принятие решений о том, какие меры реагирования должны быть предприняты;

6.2.2. В функции Комиссии входит:

- 1) вести учет поступивших жалоб или апелляций в Журнале регистрации жалоб и апелляций по форме записи **Ф.03-06**, приведенной в Альбоме форм записей системы менеджмента ОПС;
- 2) внимательно разбираться в существе жалоб и апелляций, направлять при необходимости, членов Комиссии на места проверки, принимать другие меры для объективного решения вопроса;
- 3) принимать обоснованные решения по жалобам и апелляциям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;
- 4) извещать заявителя в письменной форме о принятом решении по жалобе и апелляции, а в случае отрицательного решения давать аргументированное обоснование с ссылкой на действующие нормативные документы или нормативные правовые акты;
- 5) по просьбе заявителя разъяснять порядок обжалования принятого решения в вышестоящих органах;

6.3 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

6.3.1. При несогласии с решением ОПС по заявке на сертификацию, решением о приостановлении действия сертификата соответствия, его аннулировании и другим вопросам, касающимся сертификации, заявитель направляет в письменном виде жалобу или апелляцию в произвольной форме на имя руководителя ОПС.

6.3.2. Выступающие в качестве заявителей органы, аккредитованные испытательные лаборатории, эксперты-аудиторы, кандидаты в эксперты-аудиторы и заявители с жалобами на действия органов по подтверждению соответствия обращаются с жалобами или апелляциями непосредственно в Комиссию.

6.3.3. Комиссия при получении жалоб или апелляций должна убедиться в том, что она относится к сфере его деятельности в области оценки соответствия, за которую ОПС несет ответственность. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при её рассмотрении основное внимание уделяется результативности/эффективности сертифицированной системы менеджмента.

6.3.4 При получении жалобы или апелляции Комиссия должна подтвердить и предоставить заявителю отчеты о ходе рассмотрения и результатах рассмотрения, если рассмотрение было без его участия.

6.3.5 Решение Комиссии доводится до заявителя, принимается (или пересматривается) и одобряется Управляющим советом (**ПО СМ 02** Положение «Об Управляющем совете»), в состав которого входят лица ранее не имевшие отношения к предмету жалобы.

6.3.6 Жалоба и апелляция направляется в ОПС **не позднее 30 календарных дней** со дня получения извещения о принятом решении.

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «EUROASIA MS»	Издание 14
	Положение «О деятельности Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций» ПО СМ 07	стр. 6 из 10

6.3.7 Не подлежит рассмотрению жалобы и апелляции заявителей, поданных анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, а также не изложена суть вопроса, если условия, послужившие основанием для составления без рассмотрения, в последующем были устранены, Комиссия обязана рассматривать указанное обращение.

6.3.8 Подача жалобы и апелляции не приостанавливает решений, принятых Комиссией ОПС.

6.3.9 Заявитель представляет в Комиссию:

- 1) жалобу и апелляцию в произвольной форме на имя руководителя ОПС;
- 2) переписку по спорному вопросу между заявителем и ОПС, если таковая велась;
- 3) другие документы (сведения) по требованию Комиссии.

6.3.10 При рассмотрении жалоб и апелляции Комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну, согласно **ИН СМ 02** Инструкция «О конфиденциальности».

6.3.11 Орган по подтверждению соответствия вместе с заказчиком и предъявителем жалобы обоснованно определяют, необходимо ли (если да, то в какой степени) разглашать предмет жалобы и заключение по результатам её рассмотрения.

6.3.12 При необходимости Комиссия проводит обсуждение вопросов с любой из сторон. В течение заседания комиссии секретарь ведет протокол, который подписывается всеми членами комиссии. Решение по жалобам и апелляциям принимается открытым голосованием.

6.3.13 Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить на заседание комиссии специалистов, компетентных в рассматриваемом вопросе.

6.3.14 О дате рассмотрения жалоб или апелляции заинтересованные стороны уведомляются секретарем Комиссии заблаговременно (**не позднее, чем за неделю**) письменно в виде исходящего письма ОПС по форме **Ф.02-20**, приведенной в Альбоме форм записей системы менеджмента ОПС.

6.3.15 Сопроводительное письмо регистрируется в Журнале регистрации исходящих документов ОПС (**Ф.03-02**, приведенной в Альбоме форм записей системы менеджмента ОПС).

6.3.16 До начала рассмотрения апелляции секретарь Комиссии готовит информацию по апелляции, с которой знакомит членов Комиссии во время заседания. К информации прилагаются все документы, представленные заявителем согласно **п. 6.3.10.** настоящего Положения.

6.3.17 Жалобы и апелляции, согласно **Закону Республики Казахстан от 12 января 2007 года №221 ІІІ ЗРК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»** рассматриваются Комиссией в сроки:

- 1) не требующие дополнительного изучения и проверки рассматриваются и по ним принимаются решения **в срок не более 15 календарных дней** со дня регистрации их поступления;
- 2) требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения **в срок не более 30 календарных дней** со дня регистрации их поступления;

6.3.18 Контроль соблюдения срока рассмотрения жалоб и апелляций возлагается на секретаря Комиссии.

6.3.19 Ответы на жалобы и апелляции должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными **на государственном или русском языках**, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

6.3.20 Сопроводительное письмо по решению жалобы или апелляции регистрируется секретарем Комиссии в Журнале регистрации исходящих документов ОПС по форме **Ф.03-02**, приведенной в Альбоме форм записей системы менеджмента ОПС.

6.3.21 Если на принятое Комиссией решение в **течение 30 календарных дней** не поступило возражений ни от одной из сторон, то решение считается принятым.

6.3.22 В случае несогласия заявителя с решением Комиссии он имеет право обратиться в комиссию по жалобам и апелляциям уполномоченного органа - Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан. Ко-

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «EUROASIA MS»	Издание 14
	Положение «О деятельности Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций» ПО СМ 07	стр. 7 из 10

миссия уполномоченного органа рассматривает и сообщает заявителю свое решение в сроки, установленные **п.6.2.6. СТ РК 3.10-2007.**

6.3.23 По результатам рассмотрения жалоб и апелляций Комиссия вправе предложить уполномоченному органу- Комитету технического регулирования и метрологии Министерства индустрии и новых технологий Республики Казахстан свои мотивированные предложения по совершенствованию нормативных документов Государственной системы технического регулирования Республики Казахстан, а также нормативных правовых актов по рассматриваемым вопросам.

6.3.24 Решение, принятое Комиссией по жалобам и апелляции уполномоченного органа- Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан, может быть обжаловано заявителем в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

6.3.25 Уполномоченный орган осуществляет гласность работы Комиссии по жалобам и апелляциям периодической публикацией ее результатов в своих информационных изданиях.

6.4. Ответственность Комиссии

6.4.1. При получении жалобы или апелляции Комиссия несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для оценки ее обоснованности.

6.4.2. ОПС несет ответственность за все принятие Комиссией решения при рассмотрении жалоб и апелляций заявителей.

6.4.3. Рассмотрение и принятие решений со стороны Комиссии не должны приводить ни к каким дискриминационным мерам к заявителю.

6.4.4. По окончании рассмотрения жалобы или апелляции заявителя, Комиссия направляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции.

6.4.5. Ответственность за уведомление заявителя о возможности подачи жалобы или апелляции на действия ОПС, порядок подачи и обжалования в вышестоящих органах несет Главный специалист группы по подтверждению соответствия.

	Орган по подтверждению соответствия ТОО «EUROASIA MS»	Издание 14
	Положение «О деятельности Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций» ПО СМ 07	стр. 8 из 10

Приложение А

Перечень форм записей Комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций ОПС

№№ п.п.	Наименование формы	Код формы	Примечание
1	2	3	4
1	Форма исходящего письма	Ф.02-20	
2	Форма Журнала регистрации исходящих документов ОПС	Ф.03-02	
3	Форма Журнала регистрации жалоб и апелляций	Ф.03-06	

