 К С КЫРГЫЗСТАНДАРТ	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ</b>	Документ	ПСК-07:2023
	<b>ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляции и жалоб»</b>	Дата введения:	17.11.2023 г.
		Редакция:	01
		Дата ревизии:	17.11.2027 г.

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Директор БЦИСМ**


**Ш.К.Жансеитов**

**«17» ноябрь 2024 года.**

**ПРОЦЕДУРА  
«Порядок рассмотрения апелляций и жалоб»  
ПСК-07: 2023**

Разработал:	Должность	Ф. И. О	Подпись	Дата
	Менеджер по качеству	Калиева А.З.		
Согласовано:	Заместитель директора органа по сертификации	Ботоев Н.А.		


**БИШКЕК - 2024**

	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ</b>	Документ	ПСК-07:2023
	<b>ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляции и жалоб»</b>	Дата введения:	17.11.2023 г.
		Редакция:	01
		Дата ревизии:	17.11.2027 г.


### Содержание

1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Термины и определения	4
4	Общие положения	4
5	Порядок рассмотрения апелляций	5
6	Порядок рассмотрение жалоб	5
7	Сохранение записей	6
Приложение		
<i>Приложение А</i>	Форма журнала учета апелляций или жалоб заявителей	7

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

 К С КЫРГЫЗСТАНДАРТ	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ</b>		Документ	ПСК-07:2023
	<b>ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляции и жалоб»</b>		Дата введения:	17.11.2023 г.
			Редакция:	01
			Дата ревизии:	17.11.2027 г.

Номер изменения	Номер листа (стран.)				Номер документ- та	Дата вне- сения измене- ния	Дата введе- ния изме- нения
	изменен- ного	заменен- ного	нового	аннули- рован- ного			

	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ</b>	Документ	ПСК-07:2023
	<b>ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляции и жалоб»</b>	Дата введения:	17.11.2023 г.
		Редакция:	01
		Дата ревизии:	17.11.2027 г.

## 1. Область применения

1.1 Настоящая процедура устанавливает порядок рассмотрения апелляций или претензий для случая, когда таковые поступят в Орган по сертификации Бишкекского Центра испытаний, сертификации и метрологии при ЦСМ при МЭК КР (далее по тексту – ОС).

1.2 Целью процедуры является разрешение конфликтной ситуации, удовлетворение запросов заявителей и анализ системы качества для разработки мероприятий.

1.3 Документ разработан с учетом требований ISO/IEC 17021:2019.

## 2. Нормативные и перекрестные ссылки

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

**ISO/IEC 17021:2019** - Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

**ISO/IEC 17000:2020** - Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.

**ISO 9000:2016** - Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

**ПСК-11** - Процедура устранения несоответствий и последующих действий

## 3. Термины и определения

3.1 В настоящей процедуре применяются следующие термины и определения:

**апелляция** - Обжалование какого-либо решения по вопросам, связанным с сертификацией, в инстанцию, имеющую право пересмотреть дело по существу.

**апеллянт** - Организация или лицо, подающее апелляцию.

**жалоба** (претензия) - Обращение, не являющееся апелляцией, любой организации или отдельного лица в орган по сертификации по вопросу оценки соответствия для проведения корректирующего действия, касающегося деятельности этого органа или ее потребителей

3.2 Остальные термины и определения соответствуют ISO/IEC 17000 и ISO 9000

## 4. Общие положения

4.1 Апелляции могут подаваться в случае отказа в рассмотрении заявки, в выдаче сертификата или в подтверждении его действия.

4.2 Апелляции подаются в Орган по сертификации. В случае несогласия с решением апелляционной комиссии ОС, апелляция подается в аккредитующий орган или в суд.

4.3 Рассмотрение апелляции должно осуществляться в соответствии со следующими принципами:

- заинтересованные стороны должны уведомляться заранее о каждом заседании, предназначенном для рассмотрения апелляции;

- каждый этап рассмотрения апелляции должен быть документирован, а его результаты должны быть доступны для ознакомления всеми заинтересованными сторонами;


- при рассмотрении апелляции каждая из заинтересованных сторон имеет право излагать свою точку зрения и защищать свои интересы;

- члены комиссии не должны разглашать информацию о коммерческой тайне или сведения, затрагивающие права собственности любой из сторон;

- члены апелляционной комиссии должны быть компетентными в области систем менеджмента, аудита систем;

- решение апелляционной комиссии должно быть основано на строгом соблюдении законов и нормативных актов;

- протоколы каждой апелляции должны содержать принятое решение с приложением сопутствующей и поясняющей информации;

	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ</b>	Документ	ПСК-07:2023
	<b>ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляции и жалоб»</b>	Дата введения:	17.11.2023 г.
		Редакция:	01
		Дата ревизии:	17.11.2027 г.

- протоколы должны быть подписаны всеми участвующими сторонами.

4.4 Жалобы подаются в орган по сертификации или непосредственно руководителю комиссии по аудиту системы менеджмента.

## 5. Порядок рассмотрения апелляций

5.1 Апеллянт имеет право подать апелляцию в ОС в течение пятнадцати дней после получения документов о выполненных работах или принятом решении. Апеллянт представляет официальную претензию с изложением сути конфликта на имя руководителя ОС.

Апелляция регистрируется в журнале, форма которого установлена в приложении ПСК-07 *Приложение А*.

5.2 Управляющий совет определяет апелляционную комиссию в течение 5 дней в количестве не менее трех человек. Членами комиссии могут быть ведущие специалисты ОС, представители научно-технических обществ и ассоциаций, обществ потребителей, а также аттестованные аудиторы и специалисты организаций. Члены комиссии должны быть независимыми от всех конфликтующих сторон.

Состав апелляционной комиссии согласовывается участвующими в споре сторонами.

5.3 Секретарь апелляционной комиссии не является членом комиссии и не имеет права голоса. В его обязанности входит прием апелляции и подготовка всех необходимых материалов к ее рассмотрению. Секретарь апелляционной комиссии после получения апелляции в течение пяти дней запрашивает апеллянта о предоставлении в течение 15 дней информации (дополнительных материалов), необходимых для объективного рассмотрения спорного вопроса.

5.4 Документы, содержащие суть претензии и приложенную к ней дополнительную информацию, должны быть предоставлены всем членам апелляционной комиссии.

Апелляционная комиссия рассматривает претензию заявителя на заседаниях или путем переписки с соблюдением конфиденциальности.

5.5 Заинтересованные стороны за 5 дней уведомляются о дате рассмотрения апелляции и предполагаемой повестке дня.

Представители конфликтующих сторон имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей.

Комиссия должна изучить представленные материалы, опросить конфликтующие стороны и экспертов с целью объективного анализа существа претензии и принятия решения.

Апелляционная комиссия принимает решение простым большинством голосов. Председатель не должен принимать участие в голосовании. Однако если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

Решение апелляционной комиссии должно быть вынесено не позже, чем через месяц после подачи апелляции.

5.6 После рассмотрения апелляции составляется протокол, который подписывается членами комиссии.

Конфиденциальная информация включается в приложения к протоколу, недоступные для открытого ознакомления посторонних лиц.


Протокол рассмотрения апелляции предоставляется всем заинтересованным сторонам.

5.7 Решение считается принятым, если в течение 15 дней не поступает возражений.

Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии ОС, она имеет право в течение 15 дней обратиться в суд.

5.8 Каждая из сторон по процедуре апелляций несет свои собственные расходы. Оплата работы членов комиссии, а также привлеченных аудиторов возмещается проигравшей стороной.

## 6. Порядок рассмотрение жалоб

 КЫРГЫЗСТАНДАРТ	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ</b>	Документ	ПСК-07:2023
	<b>ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляции и жалоб»</b>	Дата введения:	17.11.2023 г.
		Редакция:	01
		Дата ревизии:	17.11.2027 г.

6.1 При поступлении жалобы в Орган по сертификации в письменном или устном виде она должна быть зарегистрирована в журнале по приложению ПСК 07 *Приложение А* менеджером по качеству. В срок не более 3 дней менеджер по качеству рассматривает жалобу с привлечением, при необходимости, штатных / субподрядных аудиторов и/или технических экспертов. Анализируется обоснованность жалобы, выявляется несоответствие или проблема, поставленная заявителем. Если проблема не выявлена и нет несоответствия, то менеджер докладывает руководителю ОС и готовит мотивированный ответ заявителю до разрешения конфликта.

Если выявлено несоответствие, то менеджер по качеству определяет исполнителя для устранения этого несоответствия. После устранения несоответствия ОС информирует заявителя с предоставлением доказательств. О факте разрешения конфликта менеджер по качеству докладывает на очередном совещании по качеству.

6.2 При поступлении жалобы председателю комиссии по аудиту, жалоба рассматривается председателем с целью разрешения конфликта на месте. При необходимости он связывается с менеджером по качеству или руководителем ОС по телефону.

Результаты рассмотрения жалобы и принятых действиях председатель комиссии отражает в отчете.

Менеджер по качеству анализирует принятые действия комиссией и доводит сведения до руководителя ОС на очередном совещании по качеству.

6.3 Менеджер по качеству должен проанализировать причины появления жалобы и при необходимости определяет необходимость выполнения корректирующих действий по процедуре ПСК-11.


## 7. Сохранение записей

Записи по настоящей процедуре должны сохраняться 3 года после завершения рассмотрения жалобы или апелляции и принятия соответствующих действий.

*Приложение А*

### Форма журнала учета апелляций или жалоб заявителей

№ п.п.	Дата подачи	Наименование заявителя	Номер заявки	Дата и номер протокола рассмотрения претензии	Примечания
1	2	3	4	5	6

	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ</b>	Документ	ПСК-07:2023
	<b>ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляции и жалоб»</b>	Дата введения:	17.11.2023 г.
		Редакция:	01
		Дата ревизии:	17.11.2027 г.

Лист ознакомления персонала  
ОС БЦИСМ с документом

Ф.И.О. специалиста	Дата ознакомления	Подпись
Польских С.В		
Сманалиева А.Б.		
Айтбаева Ч.Н.		
Сатиндиева А.К.		
Орозобеков А.С.		
Исмаилов Т.А.		