

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА



УТВЕРЖДАЮ

Директор ТОО «SED»

Носков В.В.

« 10 » апреля 2018 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ АПЕЛЛЯЦИОННОЙ КОМИССИИ
ПП-АК-2018**

Экз. № ____

ТОВАРИЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «SED»

Алматы

2018

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАН – Представителем руководства ИСМ
2. ВНЕСЕН - Представителем руководства ИСМ
3. ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом по ТОО «SED» № 02-ИСМ от 09.04.2018г.
4. РЕДАКЦИЯ 1
5. ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ 1 раз в 3 года

Данный документ разработан в развитие Руководств по качеству ФС-10 и ФС-11 и является обязательным приложением к ФС-04 «Управление несоответствиями. Корректирующие действия»

При разработке документа учтены требования стандарта ИСО 9001:2008, ИСО 9004:2000 и рекомендации стандарта СТ РК 3.10-2007. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения

Настоящее Положение не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без разрешения ТОО «SED»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3. ЕЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
5. СОЗДАНИЕ КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ.....	4
6. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ	4
7. ОБЯЗАННОСТИ ЧЛЕНОВ КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ.....	5
8. ПРАВА ЧЛЕНОВ КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ	5
9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЧЛЕНОВ АПЕЛЛЯЦИОННОЙ КОМИССИИ	5
10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИИ	5
11. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	5
12. ПРОЦЕДУРЫ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ.....	6

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Положение содержит общие организационные принципы и требования к порядку рассмотрения Апелляционной комиссией ТОО «SED» (далее – Комиссия) жалоб и апелляций в области оценки соответствия работ, выполненных структурно-производственными подразделениями ТОО «SED».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В Положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

СТ РК 1.1-2005 Государственная система технического регулирования Республики Казахстан. Стандартизация и смежные виды деятельности. Термины и определения.

СТ РК ИСО 9000-2007 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

СТ РК 3.10-2007. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Положении применяются термины и определения в соответствии с СТ РК ИСО 9001.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Субъектом, осуществляющим рассмотрение жалоб и апелляций, является комиссия по жалобам и апелляциям ТОО «SED» проводящая оценку соответствия работ, выполненных структурно-производственными подразделениями.

4.2 Заказчик услуг имеет право подать жалобу или апелляцию при возникновении спорных вопросов.

4.3 Критериями результативности при проведении процедур комиссии по рассмотрению жалоб и апелляций является объективное разрешение вопросов претензионности.

5. СОЗДАНИЕ КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ

5.1 Комиссия по жалобам и апелляциям (далее Комиссия) создаётся приказом руководителя ТОО «SED».

5.2 В состав Комиссий включаются специалисты, квалификация и опыт работы которых смогут обеспечивать принятие объективных и обоснованных решений.

5.3 Количество членов Комиссии должно быть, не менее 3-х человек, при четном количестве состава комиссии, при равенстве проголосовавших за и против, голос председателя комиссии является решающим.

6. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ

Цели и задачи апелляционной Комиссии включают:

6.1 Ведение учета поступивших жалоб и апелляций.

6.2 Объективный разбор жалоб и апелляций. Принятие обоснованных решений по жалобам и апелляциям, обеспечение своевременного и правильного исполнения этих решений.

6.3 Направление при необходимости, членов комиссии на места для проверки, принимать другие конкретные меры для объективного решения вопроса.

6.4 Извещение в письменной форме заявителя - Заказчика услуг о принятом решении по его жалобе или апелляции, а в случае отрицательного решения предоставление аргументированного обоснования со ссылкой на действующие нормативные документы или нормативные правовые акты.

6.5 Разъяснение порядка обжалования принятого решения в вышестоящих органах по просьбе Заказчика услуг

6.6 Анализ и обобщение жалобы и апелляции заявителей – Заказчиков услуг с целью совершенствования работ по оценке соответствия, внесения необходимых изменений и дополнений в нормативные документы СМК ТОО «SED».

7. ОБЯЗАННОСТИ ЧЛЕНОВ КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ

Основными обязанностями Комиссии являются:

7.1 Соблюдение требований законодательства Республики Казахстан и обеспечение объективности при рассмотрении жалоб и апелляций.

7.2 Рассмотрение жалоб и апелляций в строгом соответствии с установленными процедурами и регламентами СМК.

7.3 При получении жалобы или апелляции Комиссия предоставляет заявителю - Заказчику услуг своевременные отчеты о ходе рассмотрения и результатах рассмотрения, если рассмотрение было без его участия.

8. ПРАВА ЧЛЕНОВ КОМИССИИ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ

8.1 Руководитель и члены Комиссии имеют право:

- проводить изучение (расследование) при разрешении вопросов претензионности без ограничения допуска к рабочим документам и материалам напрямую или косвенно связанным с объективностью рассмотрения жалоб и апелляций;
- при необходимости привлекать к рассмотрению жалоб и апелляций независимых экспертов.

8.2 При возникновении разногласий руководитель и члены Комиссии имеют право:

- в случае несогласия с общим решением Комиссии вносить в протокол рассмотрения жалоб и апелляций особое мнение;
- вносить предложения по отводу одного из членов комиссии или полной замене состава комиссии.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЧЛЕНОВ АПЕЛЛЯЦИОННОЙ КОМИССИИ

Руководитель и члены Комиссии несут ответственность за:

- сбор и проверку всей информации, необходимой для валидации конкретной жалобы или апелляции.
- необъективное проведение процедуры и лоббирование интересов одной из заинтересованных сторон.

10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

10.1 Жалобы и апелляции, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации их поступления.

10.2 Жалобы и апелляции, требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.

11. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

11.1 Эффективное принятие решений по жалобам и обращениям является важным средством защиты для структурно-производственных подразделений ТОО «SED», его заявителей - Заказчиков услуг и других участников деятельности в области оценки соответствия работ, выполненных структурно-производственными подразделениями от ошибок, упущений или неправильных решений. Доверие к деятельности в области оценки соответствия обеспечивается, когда жалобы и апелляции рассматриваются должным образом и в установленные сроки.

11.2 Основными принципами при рассмотрении Комиссией жалоб и апелляций являются:

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

11.3 При несогласии с качеством или репрезентативностью по какому-то виду деятельности ТОО «SED» заявитель - Заказчик услуг может направить жалобу или апелляцию в письменном виде в апелляционную комиссию ТОО «SED» по жалобам и апелляциям.

11.4 Заказчик услуг представляет в Комиссию:

- жалобу или апелляцию в произвольной форме (с указанием наименования заявителя - Заказчика услуг, его местонахождения, точного почтового адреса, исходящего номера и даты, сути обжалования или апелляции действий органа) с четко сформулированными требованиями по предмету спора;
- переписку по спорному вопросу заявителя - Заказчика услуг (если таковая велась);
- другие документы (сведения) по требованию Комиссии.

11.5 При рассмотрении жалоб или апелляции Комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну. При необходимости комиссия проводит обсуждение вопроса с любой из сторон.

В течение апелляционного заседания Комиссии ведется протокол, который подписывается всеми ее членами. Решение по жалобам или апелляции принимается голосованием.

11.6 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 - Заказчика услуг, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

11.7 Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить на заседание комиссии специалистов (экспертов), компетентных в рассматриваемом вопросе.

12. ПРОЦЕДУРЫ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

12.1 Комиссия при рассмотрении жалоб и апелляций:

- отслеживает регистрацию жалоб и апелляций, включая меры, предпринятые для их решения;
- использует задокументированные процедуры получения, оценки и принятия решений по жалобам и апелляциям заявителей - Заказчиков услуг;
- обеспечивает проведение любых адекватных мероприятий, необходимых для решения вопросов по жалобам и апелляциям заявителей.
- в обязательном порядке представляет по запросу любой заинтересованной стороне материалы по процедурам рассмотрения жалоб и апелляций;
- при получении жалобы или апелляции удостоверяется в том, что они относятся к сфере деятельности структурно-производственных подразделений ТОО «SED»;
- исключает принятие решений, приводящих к дискриминационным или затрагивающим достоинство мерам в отношении заявителя - Заказчика услуг.

12.2 Решение Комиссии, которое будет доведено до заявителя - Заказчика услуг, должно быть принято (или пересмотрено) и одобрено руководством ТОО «SED», не принимавшем участие в процедуре по оценке соответствия работ, выполненных структурно-производственными подразделениями.

12.3 Комиссия по окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции в обязательном порядке извещает об этом заявителя - Заказчика услуг, с предоставлением оригинала протокола по Принятому решению.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	№№ раздела, подраздела, пункта Положения, к которому относится изменение	Дата введения изменения	Основание (№, дата приказа)	Подпись лица внесшего изменение
1	2	3	4	6
1	Доработано с учетом аккредитации органа ВВПГ	09.04.2018г	Приказ ТОО «SED» № 02-ИСМ	
2				
3				
4				
5				
6				
7				

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Фамилия, инициалы	Должность	Дата ознакомления	Подпись
Волков Г.П.	Директор департамента геологии /Руководитель ИЛ ЭИ	31.01.2019	
Екибаева А.Р	Директор департамента экологического нормирования выбросов загрязняющих веществ и парниковых газов /Руководитель ОВВПГ	31.01.2019г.	
Петухова Е.А.	Директор департамента экологических исследований	31.01.2019	
Суворова Е.А.	Директор департамента экологического нормирования отходов и сбросов загрязняющих веществ	31.01.2019	
Чижегова С.В.	Директор департамента графического оформления и выпуска проектов	31.01.2019г.	
Садомский В.В.	Ст. менеджер методист/ ответственный по качеству ИЛ ЭИ	31.01.2019г.	
Власова Н.В.	Ст. менеджер – эксперт по валидации и верификации /ответственный по качеству ОВВПГ	31.01.2019	

ЛИСТ ПОДПИСЕЙ

Наименование подразделения и должностей	Подпись	Фамилия И.О.
Представитель руководства ИСМ/ директор департамента маркетинга, стратегического планирования		Украинский А.В.
СОГЛАСОВАНО:		
Директор департамента геологии /Руководитель ИЛ ЭИ		Волков Г.П.
Директор департамента экологического нормирования выбросов загрязняющих веществ и парниковых газов /Руководитель ОВВПГ		Екибаева А.Р.
Директор департамента экологического нормирования отходов и сбросов загрязняющих веществ		Суворова Е.А.
Директор департамента экологических исследований		Петухова Е.А.
Директор департамента графического оформления и выпуска проектов		Чижегова С.В.