

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ, ЖАЛОБ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ

СМ ДП ОПС 02-04

1 Общие положения

Настоящая процедура по рассмотрению апелляций, жалоб и разрешению спорных вопросов (далее по тексту - апелляций) разработано в соответствии с требованиями СТ РК 3.10-2007 и устанавливает порядок рассмотрения апелляций органом по подтверждению соответствия продукции ТОО «Кранэнерго ЛТД» (далее по тексту - ОПС П).

2 Процедура рассмотрения апелляций

2.1 Заявитель, при несогласии с решением по его заявке на подтверждение соответствия продукции, приостановлением действия сертификата соответствия, решением об аннулировании сертификата и по другим вопросам, касающимся подтверждения соответствия, направляет в ОПС П жалобу или апелляцию в письменном виде не позднее 30 календарных дней со дня получения извещения о принятом решении. Регистрация апелляций осуществляется в журнале по форме, приведенной в Приложении А.

Подача жалобы или апелляции не приостанавливает решений, принятых органом.

2.2 Жалоба или апелляция рассматривается комиссией по рассмотрению апелляций, жалоб и разрешению спорных вопросов (далее по тексту – Комиссией), назначенной приказом. Персонал ОПС П не должен быть задействован в расследовании апелляций, жалоб или споров, если существует какое-либо отношение, которое может скомпрометировать беспристрастность расследования:

- решения по удовлетворению жалоб или апелляций должны приниматься или рассматриваться и утверждаться лицом(-ами), не принимавшим участия в деятельности по подтверждению соответствия, связанной с жалобой или апелляцией;

- в целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе управленческий), который предоставлял заявителю консультирование или был нанят заказчиком на работу не должен привлекаться ОПС П для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заявителя.

2.3 При рассмотрении жалоб или апелляций Комиссия должна иметь следующие документы:

- жалобу или апелляцию заявителя;
- переписку по спорному вопросу между заявителем, испытательной лабораторией (центром) и (или) ОПС П;
- протокол испытания (при необходимости);
- техническую документацию на продукцию (при необходимости).

2.4 О дате рассмотрения жалоб и апелляций заинтересованные стороны уведомляются заблаговременно в письменном виде.

Жалобы и апелляции рассматриваются в сроки:

- не требующие дополнительного изучения и проверки рассматриваются и по ним принимается решение в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации их поступления.

- требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимается решение в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации их поступления.

2.5 Комиссия принимает решение большинством голосов открытым голосованием.

2.6 Члены комиссии подписывают протокол, который ведется во время заседания.

2.7 Решение комиссии сообщается заявителю в течение 10 дней после проведения заседания.

2.8 Решение считается принятым, если в течение 30 календарных дней не поступило возражений в ОПС П по данному вопросу.

2.9 В случае несогласия заявителя с решением комиссии ОПС П, он имеет право обратиться в комиссию РГП на ПХВ «Национальный центр аккредитации», Комитет технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан.

2.10 Решение, принятое комиссией Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан по жалобам или апелляциям может быть обжаловано в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

2.11 Сторона, подавшая жалобу или апелляцию, несет все расходы, связанные с подачей и рассмотрением жалобы или апелляции.