

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ03.01
--	--------------------------------------	--	--------------------

Процедура по системе управления
Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

Дата введения	№ издания	Весь документ или № страниц	Разработчик	Согласовано	Утверждено
01.01.2011г	№ 5	Весь документ	Мухамедшина	Семембаева Абдымомунова Момукулова	Урманбетов
01.04.2014г	№ 5а	1.2, 1.3	Мухамедшина	Семембаева Абдымомунова	Урманбетов
01.11.2017	№ 6	П. 6.3, 6.4, 6.7, приложение А	Абдымомунова	Момукулова Чуйтиева Таранчиева Исабаева	Чапаев
14.08.2018	№ 7	приложение А	Исабава	Абдымомунова Момукулова Чуйтиева Таранчиева	Чапаев
01.05.2020	№ 8	Весь документ	Таранчиева 	Момукулова Чуйтиева Осмоналиева	Чапаев

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ03.01
--	--------------------------------------	--	--------------------

Содержание

- 1 Область применения
- 2 Нормативные ссылки
- 3 Термины и определения
- 4 Обозначения и сокращения
- 5 Общие положения
- 6 Регистрация, рассмотрение жалоб и апелляций, хранение записей и решений по ним
- 7 Рассмотрение жалобы/апелляции с проведением внезапной (внеплановой) оценки ООС
- 8 Рассмотрение жалоб на действия КЦА
- 9 Ответственность

Приложение А Форма журнала учета жалоб и апелляций

Внесение любых изменений в Процедуру допускается только с разрешения ответственного по качеству КЦА

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ03.01
--	--------------------------------------	--	--------------------

1 Область применения

1.1 Настоящая процедура устанавливает порядок регистрации и рассмотрения жалоб и апелляций.

1.2 Процедура разработана в соответствии с ISO/IEC 17011 в развитие «Положения о рассмотрении жалоб и апелляций и порядке деятельности Комиссии по апелляциям и жалобам».

1.3 Процедура обязательна для персонала КЦА.

2 Нормативные ссылки

В процедуре использованы ссылки на документы, указанные в Перечне действующих документов по Ф.КЦА-ПУ01.01.Ж, разработанных КЦА, а также:

КЦА-П2	Положение о рассмотрении жалоб и апелляций и порядке деятельности Комиссии по апелляциям и жалобам
КЦА-ПА3ООС	Оценка ООС
КЦА-ПА4ООС	Принятие решения
КЦА-ПА5ООС	Повторная оценка органов по оценке соответствия и инспекционный контроль за его деятельностью
КЦА-ПУ01.03	Делопроизводство
КЦА-ПУ04.01	Установление несоответствий и обеспечения эффективности корректирующих действий и улучшений
Ф.КЦА-ПУ01.03.Г1	Форма журнала регистрации входящих документов
Ф.КЦА-ПУ03.01.А	Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

3 Термины и определения

В процедуре используются термины и определения, установленные в ISO/IEC 17000 и ISO/IEC 17011, а также:

Апелляция- обращение органа по оценке соответствия о пересмотре любого отрицательного решения по аккредитации в отношении желаемого статуса аккредитации.

Жалоба, в отличие от апелляции- неудовлетворенность, выраженная лицом или организацией в адрес органа по аккредитации, имеющая отношение к деятельности этого органа или аккредитованного органа по оценке соответствия и требующая ответа.

Заявитель- гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение.

Заявление- ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее, если не определено иное, - организация), индивидуальных предпринимателей.

Обращение- индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

4 Обозначения и сокращения

В настоящей процедуре использованы следующие сокращения и обозначения:

КЦА – Кыргызский центр аккредитации
 ООРА– отдел организации работ по аккредитации
 ООС – орган по оценке соответствия
 ЭГ- экспертная группа

№ издания	8	Дата введения	01.05.2020	стр. 3 из 8
-----------	---	---------------	------------	-------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ03.01
--	--------------------------------------	--	--------------------

О – оценщик
ТЭ – технический эксперт.

5 Общие положения

5.1 Жалобы и апелляции подаются в КЦА.

5.2 Процедура управления жалобами и апелляциями включает следующие этапы: получение и регистрация, определение возможности рассмотрения (подтверждение относится ли обращение к деятельности по аккредитации) и идентификация категории обращения, формирование Комиссии по жалобе/ апелляции, рассмотрение обращений (при необходимости, разработать корректирующие действия в соответствии с процедурой КЦА-ПУ04.01 в целях улучшения действующей СМ), направление ответа по результатам рассмотрения заявителю обращения.

Анализ и решение по жалобам/апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям.

5.3 Наличие жалоб и апелляций является одним из обязательных вопросов при проведении анализа действующей СМ со стороны руководства КЦА.

5.4 Рассмотрению не подлежат анонимные обращения.

Электронное обращение должно содержать адрес электронной почты заявителя. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

5.5 Перед рассмотрением жалобы, КЦА, при необходимости, обеспечивает рассмотрение жалобы аккредитованным ООС, на деятельность которого поступила жалоба.

5.6 Апелляция принимается КЦА в письменном виде, в произвольной форме, не позднее одного месяца после получения заявителем на проведение аккредитации / аккредитованным ООС соответствующего решения КЦА. В апелляции должны быть изложены причины несогласия с принятым решением КЦА.

5.7 После регистрации жалобы/апелляции ответственным исполнителем в адрес заявителя в письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении КЦА жалобы/ апелляции.

По завершении процесса рассмотрения жалобы/ апелляции ответственным исполнителем в адрес заявителя направляется письменный ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы/ апелляции, в т.ч. результаты рассмотрения жалобы/ апелляции, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы/ апелляции с принятием соответствующего решения.

6 Регистрация, рассмотрение жалоб/ апелляций, хранение записей и решений по ним

6.1 Поступающие в адрес КЦА жалобы/ апелляции регистрируются в установленном КЦА-ПУ01.03 порядке в журнале входящей корреспонденции КЦА Ф.КЦА-ПУ01.03.Г1 и передаются директору КЦА, который с соответствующей резолюцией направляет ее ответственному по качеству для организации рассмотрения.

6.2 Ответственный по качеству регистрирует жалобу/апелляцию в журнале с присвоением идентификационного номера и даты по форме Ф.КЦА-ПУ03.01.А.

По жалобе/апелляции ответственный по качеству в течение 3-х дней организует:

- предварительное рассмотрение её при участии специалистов, имеющих отношение к ней, и соответствующего зав. отделом.

- при необходимости сбор дополнительных материалов,

№ издания	8	Дата введения	01.05.2020	стр. 4 из 8
-----------	---	---------------	------------	-------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ03.01
--	--------------------------------------	--	--------------------

- консультации с О/ТЭ, если жалоба/апелляция имеет технический характер.

На этом этапе возможна организация внезапной (внеплановой) оценки ООС по вопросу, затронутому в жалобе/апелляции, новым составом ЭГ. Порядок проведения внезапной (внеплановой) оценки ООС установлен в разделе 7 настоящей процедуры.

6.3 В случае принятия директором решения о рассмотрении жалобы/ апелляции без внезапной (внеплановой) оценки ООС исполнитель, ответственный за рассмотрение жалобы, осуществляет анализ представленной с жалобой/ апелляции информации (оценивает её полноту и достаточность). В случае недостаточности представленной с жалобой информации ответственный исполнитель запрашивает всю необходимую информацию, касающуюся рассмотрения жалобы/ апелляции у заинтересованных сторон (заявителя жалобы, аккредитованного ООС и др.). После сбора всей необходимой информации ООРА в течение 5-ти рабочих дней формируется Комиссия с учётом вопроса, отраженного в жалобе/апелляции, по согласованию с соответствующими зав. отделами и привлекаемыми О/ТЭ, при необходимости с привлечением сторонних специалистов согласно КЦА-П2.

6.4 Включение в приказ по составу Комиссии О/ТЭ осуществляется после соответствующего письменного или устного согласования с ними (если это физические лица) или организациями, в которых они работают.

При поступлении в КЦА апелляции, сформированная Комиссия по апелляции утверждается председателем Совета по аккредитации.

6.5 О дате и времени заседания Комиссии ее члены уведомляются секретарем Комиссии (которым назначается специалист КЦА в каждом конкретном случае) заранее (не менее 3-х дней) по телефону и другими средствами связи.

До заседания Комиссии ее члены могут быть (по желанию) заранее ознакомлены с материалами по жалобе/апелляции.

6.6 В журнале Ф.КЦА-ПУ03.01.А осуществляется регистрация всех процессов, рассмотренных при рассмотрении жалоб и апелляций. По результатам рассмотрения жалобы/ апелляции, секретарь Комиссии готовит протокол заседания Комиссии по апелляциям и жалобам по Ф.КЦА-П2.А, а также проект решения Комиссии по апелляциям и жалобам по Ф.КЦА-П2.Б, который подписывается членами Комиссии.

6.7 Ответственный по качеству вносит на ознакомление директору КЦА решение по рассмотрению жалобы/апелляции, принятое Комиссией и на окончательное принятие/ утверждение.

6.8 На основании решения, принятого Комиссией, ответственный исполнитель/ секретарь Комиссии готовит письменный ответ заявителю. Письменный ответ излагается доступно, обоснованно и мотивированно, содержит конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие обращение.

В случае признания жалобы обоснованной в адрес заявителя направляется письменный ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы, в т.ч. результаты рассмотрения жалобы, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы (из п.8.4).

В случае решения о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы, в письменном ответе заявителю указывается порядок его обжалования. Аккредитованному ООС, в отношении которого было принято решение, направляется копия решения Комиссии по апелляциям и жалобам по Ф.КЦА-П2.А и при необходимости приказ КЦА относительно действия аккредитации (в отношении предоставления, подтверждения, расширения, сокращения, приостановления или отмены аккредитации ООС), официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы/ апелляции, в котором указывается, что решение является окончательным и не подлежит пересмотру.

№ издания	8	Дата введения	01.05.2020	стр. 5 из 8
-----------	---	---------------	------------	-------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ03.01
--	--------------------------------------	--	--------------------

В случае несогласия заявителя с результатом рассмотрения жалобы/апелляции он вправе обжаловать его в судебном порядке, согласно действующему законодательству Кыргызской Республики.

6.9 Хранение документации и записей по всем вопросам деятельности, связанным с поданными жалобами/апелляциями осуществляет ответственный по качеству. Все решения по жалобам или апелляциям КЦА регистрирует, чтобы обеспечивать прослеживаемый ресурс для анализа будущих жалоб и апелляций и гарантировать последовательное принятие решений и понимание тенденций жалоб или апелляций.

Страницы дела/ материала по каждой отдельной жалобе или апелляции нумеруются и прошиваются. Записи хранятся в папке № 01-50 под наименованием «Жалобы, апелляции и решения по ним».

6.10 Сроки хранения записей по жалобам и апелляциям в соответствии с Номенклатурой дел КЦА.

7 Рассмотрение жалобы с проведением внезапной (внеплановой) оценки ООС

7.1 Внезапная (внеплановая) оценка ООС для рассмотрения жалобы проводится согласно порядку, изложенному в КЦА-ПА5ООС.

Внезапная (внеплановая) оценка ООС может назначаться по жалобе, содержащей свидетельство того, что аккредитованный ООС не выполняет требования аккредитации.

В этих случаях внезапная (внеплановая) оценка ООС проводится за счет аккредитованного ООС в соответствии с Договором на проведение инспекционного контроля за его деятельностью Ф.КЦА-ПА4ООС.Г.

7.2 Отчет о внезапной (внеплановой) оценке ООС по результатам рассмотрения жалобы, оформленный согласно требованиям КЦА-ПА3ООС, и проект письменного ответа заявителю выносятся на рассмотрение Комиссии по принятию решения.

7.3 На основании решения, принятого Комиссией по принятию решения, и рассмотренного ими отчета по оценке ООС в соответствии с порядком, установленным в КЦА-ПА4ООС, ответственное лицо готовит письменный ответ заявителю с описанием принятого решения.

7.4 Ответственный по качеству обобщает результаты работы Комиссии и готовит отчет о результатах работы по жалобам и апелляциям за прошедший год для рассмотрения на Советании по качеству.

8. Рассмотрение жалоб на действия КЦА

8.1 В случае если жалоба поступила на деятельность КЦА (несоблюдение порядка выполнения работ, несоблюдение сроков, некорректное поведение членов ЭГ и иное, не связанное с принятием решения), для ее рассмотрения требуется не более 15 дней со дня регистрации такой жалобы. Приказом КЦА создается Комиссия (с назначением председателя и секретаря) для рассмотрения и подготовки заключения по результатам рассмотрения жалобы. Проект приказа разрабатывает ООРА. После регистрации жалобы ответственным исполнителем в адрес заявителя в письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении КЦА жалобы.

8.2 В состав комиссии включаются сотрудники КЦА, прямо или косвенно не связанные с предметом жалобы.

8.3 Комиссия рассматривает материалы по существу жалобы, в случае необходимости запрашивает у заявителя или сотрудников КЦА, на которых поступила жалоба, дополнительную информацию для проверки в целях подтверждения достоверности изложенных в жалобе фактов, планирует действия для объективной оценки по существу жалобы.

№ издания	8	Дата введения	01.05.2020	стр. 6 из 8
-----------	---	---------------	------------	-------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ03.01
--	--------------------------------------	--	--------------------

8.4 По результатам работы Комиссия формирует протокол, который подписывается всеми членами Комиссии с указанием фактических данных рассмотрения жалобы, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе факты, наличие или отсутствие нарушения в действиях КЦА.

8.5 Протокол Комиссии по жалобе на деятельность КЦА предоставляется директору для ознакомления и окончательного принятия/ утверждения.

9 Ответственность

8.1 КЦА несет ответственность за все решения на всех уровнях рассмотрения жалоб/ апелляций.

8.2 Назначенное лицо соответствующего отдела аккредитации КЦА несет ответственность за:

- сбор информации по рассмотрению жалобы на работу аккредитованного ООС/ жалобы на действия КЦА/ формирование материалов по апелляции;
- достоверность и объективность подготовленных материалов по поступившей жалобе/ апелляции;
- своевременность предоставления материалов по поступившей жалобе/ апелляции Комиссии.

8.2 Ответственность членов Комиссии установлена в КЦА-П2.

8.3 Секретарь Комиссии несет ответственность за:

- организацию работы Комиссии;
- ведение делопроизводства по поданной жалобе/апелляции и оформление протокола и принятых решений;
- своевременное предоставление информации заявителю о рассмотрении жалобы/ апелляции.

8.4 Ответственный по качеству несет ответственность за:

- обеспечение доступности настоящей процедуры рассмотрения жалоб/ апелляций для заинтересованных сторон на сайте КЦА;
- регистрацию жалоб и апелляций и ведение журнала жалоб и апелляций;
- организацию рассмотрения жалобы/апелляции;
- контроль соблюдения всех этапов процедуры рассмотрения жалобы/апелляции;
- инициирование разработки корректирующих мер по поданной жалобе/апелляции (при необходимости) и контроль их выполнения;
- организацию проведения аудита соблюдения настоящей процедуры;
- подготовку информации по рассмотрению жалоб/апелляций на Собрание по качеству.

8.5 ООРА несет ответственность за своевременность и правильность формирования Комиссии по жалобе/апелляции.

№ издания	8	Дата введения	01.05.2020	стр. 7 из 8
-----------	---	---------------	------------	-------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ03.01
--	--------------------------------------	--	--------------------

Лист информации о внесенных изменениях в редакции № 9

№ пункта, приложения	Предыдущая редакция	№ пункта, приложения	Новая редакция
Весь док-т		Весь док-т	

**Лист ознакомления
с изданием № 8 процедуры КЦА-ПУ03.01 «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»**

Ф.И.О	Дата	Подпись
Бегалиева Г.		
Дюшеналиева Ч.		
Жапарова Ж.		
Исабаева Т.		
Жылкычиев Т.		
Айылчиева М.		
Джамакеева А.		
Ибраева Б.		
Ибинова А.		
Турдахунова А.		

Утвержденный вариант (Оригинал) находится в папке «Действующие документы» Сетевого окружения

№ издания	8	Дата введения	01.05.2020	стр. 8 из 8
-----------	---	---------------	------------	-------------