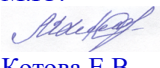


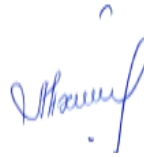

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
--	--------------------------------------	---	------------------

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	Урманбетов
				Абдымомунова	
				Момукулова	
01.04.2014г	№ 5a	1.2, 1.3	Мухамедшина	Семембаева	Урманбетов
				Абдымомунова	
01.11.2017	№ 6	П. 6.3, 6.4, 6.7, приложение А	Абдымомунова	Момукулова	Чапаев
				Чуйтиева	
				Таранчиева	
				Исабаева	
14.08.2018	№ 7	приложение А	Исабава	Абдымомунова	Чапаев
				Момукулова	
				Чуйтиева	
				Таранчиева	
01.05.2020	№ 8	Весь документ	Таранчиева	Момукулова	Чапаев
				Чуйтиева	
				Осмоналиева	
01.09.2024	№ 9	п.п 1.2,1.3, раздел 2, дополнены п.п 5.2, 6.2, 6.3, 6.3.2, 6.3.3	Момукулова	Осмоналиева М.С.	Ахмеджанова А.Т.
				Кадырбеков А.А.	
				На совм. засед. ТК ЛАБ (65-2-2024), ТК ОК (№ 24- 1- 2024), ТК ОС (43-1-2024) от 19.07.2024г.	
01.01.2025	№ 10	П 6.3	Котова Е.В.	Дюшеналиева Ч.К. Бегалиева Г.А. Кадырбеков А.А. На совм. засед. ТК ЛАБ (67-4-2024) и ПК ТК ЛАБ, ТК ОК (№ 26- 3- 2024) от 23.12.2024г. На заседании ТК ОС 45-3-2024 от 16.12.2024	Ахмеджанова А.Т.
24.12.2025	№ 11	Весь текст	Таранчиева М.Ю.  Котова Е.В. 	Дюшеналиева Ч.К.  Мусаев С.Д. На заседаниях ТК ЛАБ (69-2-2025) ТК ОК (29-3-2025) ТК ОС (48-4-2025) от 24.12.2025	Ахмеджанова А.Т. 

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
--	--------------------------------------	--	------------------

1 Область применения

1.1 Настоящая процедура устанавливает порядок обеспечения своевременного, беспристрастного и эффективного рассмотрения и разрешения жалоб и апелляций.

1.2 Настоящая процедура применяется в том числе для установления обоснованности любых утверждений о мошенническом поведении против заявителя или аккредитованного ООС, а также для органов сертификации, в случае их неспособности надлежащим образом отреагировать на утверждения о мошенническом поведении их клиентов/заказчиков.

1.3 Процедура разработана в соответствии с ISO/IEC 17011, IAF ID 15, IAF MD 7, КЦА-ПЛ15.

1.4 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
ЗАКОН КР от 4 мая 2007 года № 67	О порядке рассмотрения обращений граждан
IAF ID 15:2023	Противодействие мошенническому поведению
IAF MD 7:2023	Обязательный документ IAF для гармонизации санкций по противодействию мошенническому поведению.
КЦА-ПЛ15	Политика по противодействию мошенническому поведению
Закон о КР № 67 от 4 мая 2007 года	О порядке рассмотрения обращений граждан
Кодекс КР от 28 октября 2021 года № 128	О правонарушениях

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.

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 2 из 12
-----------	----	---------------	------------	--------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
--	--------------------------------------	--	------------------

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 заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

4 Обозначения и сокращения

В настоящей Процедуры использованы следующие сокращения и обозначения:

КЦА – Кыргызский центр аккредитации

ООРА – отдел организации работ по аккредитации

ООС – орган по оценке соответствия

ЭГ- экспертная группа

О – оценщик

ТЭ – технический эксперт.

5 Общие положения

5.1 Жалобы и апелляции поступают в КЦА и регистрируются согласно порядку, установленному для входящей корреспонденции в течение 1 дня. Информация о подаче жалобы и апелляции размещена на сайте КЦА и приводится в разделе 10 настоящей процедуры. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат.

Входящая корреспонденция, классифицированная как жалоба или апелляция, передается в соответствующий отдел. Если жалоба получена на руководителя отдела, то она рассматривается вышестоящим лицом согласно служебной иерархии.

5.2 После регистрации жалобы/апелляции ответственным исполнителем в адрес заявителя в письменном виде в течение 3-х рабочих дней в произвольной форме направляется уведомление о получении КЦА жалобы/ апелляции или информирование заявителя, что жалоба/апелляция признана необоснованной или не относится к деятельности КЦА.

5.3 Комиссия по рассмотрению жалобы/апелляции. создается приказом директора/заместителя директора КЦА.

5.4 Жалоба рассматривается КЦА в течение 14 дней рабочих с момента ее получения.

В случаях если для разрешения жалобы необходимо проведение специальной проверки (экспертизы), истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 календарных дней. Решение об этом принимается директором КЦА.

Апелляция рассматривается Комиссией в течение 5 рабочих дней со дня формирования состава Комиссии. Данный срок может быть увеличен на время предоставления в Комиссию дополнительно запрашиваемых информации и документов.


В случае необходимости проведения дополнительной проверки, запроса информации у сторон, привлечения экспертов (из-за рубежа, где требуется) или по иным объективным причинам срок рассмотрения апелляции может быть продлён КЦА ориентировочно до 56 дней.

В случае продления срока рассмотрения жалобы/апелляции, в соответствии с Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан», заявителю сообщается об этом официальным письмом срок не превышающий 14 рабочих дней с момента регистрации.

5.5 Любая жалоба рассматривается в соответствии с законодательством Кыргызской Республики вне зависимости от резидентства заявителя обращения.

5.6 Если в процессах аккредитации подтвердится, что имело место мошенническое поведение, или в случае признания жалобы/апелляции на деятельность ООС (заказчика услуг

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 3 из 12
-----------	----	---------------	------------	--------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
---	--------------------------------------	--	------------------

КЦА) обоснованной, комиссией по жалобам, ООС должен оплатить исполнителю стоимость работ по принятию решения. ООС, согласно Договору, должен оплатить понесенные расходы за проведенные этапы аккредитации.

6. Предварительное рассмотрение жалобы/апелляции

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

Входящая корреспонденция, классифицированная как жалоба/апелляция рассматривается назначенным лицом в течение 2-х дней, с целью определения сути обращения и необходимый круг лиц, для рассмотрения жалобы.

Ответственный организует:

- предварительное рассмотрение её при участии специалистов, имеющих отношение к ней, и соответствующего зав. отделом.
- при необходимости сбор дополнительных материалов,
- консультации с О/ТЭ, если жалоба/апелляция имеет технический характер.

Ответственный исполнитель в течение 2-х рабочих дней в адрес заявителя направляет официальное уведомление о получении жалобы/апелляции.

6.1 Создание комиссии

ООРА в течение 5-ти рабочих дней формируется Комиссия с учётом вопроса, отраженного в жалобе, по согласованию с соответствующими зав. отделами и привлекаемыми О/ТЭ, при необходимости с привлечением сторонних специалистов согласно КЦА-П2. В случае необходимости поиска квалифицированных специалистов для включения в Комиссию в связи с особенностью вопросов жалобы/апелляции, срок может быть увеличен до 14 рабочих дней.

7. Процесс обработки жалобы

7.1 Рассмотрение жалобы

Если жалоба содержит свидетельство того, что аккредитованный ООС не выполняет требования аккредитации, то для рассмотрения жалобы может назначаться внезапная (внеплановая оценка) ООС до передачи материалов в Комиссию по принятию решения. (см. п. 7.2).

В случае принятия директором решения о рассмотрении жалобы без внезапной (внеплановой) оценки ООС исполнитель, ответственный за рассмотрение жалобы, осуществляет анализ представленной с жалобой 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.).

7.2 Рассмотрение жалобы с проведением внезапной (внеплановой) оценки ООС

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

Отчеты 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 Подозрения в мошенническом поведении

Любая информация о предполагаемом мошенническом поведении, включая нарушение актов ЕАЭС, Законов и Постановлений правительства/кабинета министров КР, полученная с помощью жалоб, механизмов информирования или других средств, подвергается анализу со стороны КЦА, в порядке установленном для рассмотрения жалоб.

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 4 из 12
-----------	----	---------------	------------	--------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
--	--------------------------------------	---	------------------

Если жалоба адресована на ООС, то перед рассмотрением жалобы, КЦА, при необходимости, обеспечивает рассмотрение жалобы аккредитованным ООС, на деятельность которого поступила жалоба. Для этого, КЦА направляет запрос ООС, в котором КЦА обращается к ООС за разъяснением этих фактов с указанием срока предоставления ответа.

В случаях, когда информация о мошенническом поведении поступает в КЦА от правоохранительных органов, КЦА чтобы не наносить ущерб расследованию и обеспечить беспристрастность, временно приостанавливает действие аттестата аккредитации ООС, на основании информации от правоохранительных органов без передачи материалов в Комиссию по принятию решения. После того, как расследование правоохранительных органов будет завершено и будет возможным расследование предполагаемого мошеннического поведения ООС со стороны КЦА, КЦА инициирует внеплановую оценку / принятие решения.

На основании официального запроса от правоохранительных органов, КЦА может организовать расследование факта жалобы совместно с правоохранительными органами.

7.4 Рассмотрение жалоб на действия КЦА

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), в состав комиссии включаются сотрудники КЦА, прямо или косвенно не связанные с предметом жалобы.

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.

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.

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

7.5 Принятие решения

После того, как назначенное ответственное лицо подготовит все необходимые материалы, назначается заседание комиссии по апелляциям и жалобам. В случае необходимости может потребоваться несколько заседаний. 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.


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.

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

В случае, если по результатам рассмотрения жалобы Комиссией по жалобе рекомендуется принятие решения в области аккредитации ООС, формируется Комиссия по принятию решения в порядке, установленном в КЦА-ПА4ООС.

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 официальный ответ заявителю с приложением решения Комиссии.

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 5 из 12
-----------	----	---------------	------------	--------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
---	----------------------------------	---	-----------

Письменный ответ излагается доступно, обоснованно и мотивированно, содержит конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие обращение.

- **В случае признания жалобы обоснованной**, в адрес заявителя направляется письменный официальный письмо-ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы, в т.ч. результаты рассмотрения жалобы, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

- **В случае решения о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы**, в письменном официальном 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.

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

8. Процесс обработки апелляции

8.1. Рассмотрение апелляций

При получении материалов по апелляции Секретарь Комиссии организует проведение заседания Комиссии, формирует повестку дня заседания, информирует Членов Комиссии о времени и месте проведения заседания.

По решению Комиссии на заседании по рассмотрению апелляции могут присутствовать представители КЦА, проводившие оценку, внеплановую оценку, и представитель заявителя апелляции.

В своей работе Комиссия руководствуется требованиями ISO/IEC 17011, основополагающих стандартов (схем аккредитации), других НПА, затрагивающих сферу деятельности поступившей апелляции.

8.2 Принятие решения

Комиссия принимает решение об обоснованности/необоснованности апелляции.

Решение Комиссии оформляется протоколом и решением заседания Комиссии, который подписывается всеми членами Комиссии.


- **В случае, если Комиссия пришла к выводу об обоснованности апелляции** и необходимости изменения решения КЦА, Секретарь Комиссии в течение 3 рабочих дней со дня заседания формирует материалы по рассмотрению апелляции, передает их Комиссии по принятию решения в соответствии с КЦА-ПА4 ООС (комиссии я та же что принимала решение до этого или другой состав). Комиссия по принятию решения рассматривает предоставленные материалы и учитывает решение, принятое Комиссией по рассмотрению апелляции.

Если, апелляция была подана по результатам экспертизы материалов аккредитации, то секретарь Комиссии передает материалы по рассмотрению апелляции ранее назначенной экспертной группе (ведущему оценщику) для продолжения работы.

Секретарь Комиссии передает все документы в ООРА с описью и в письменном виде направляет заявителю решение заседания Комиссии по апелляции/ Комиссии по принятию решения, отчет о ходе работы над апелляцией, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции, в котором указывается, что решение является окончательным и не подлежит пересмотру.

- **В случае, если Комиссия приняла решение о необоснованности апелляции**, секретарем комиссии направляется заявителю выписка из протокола заседания Комиссии по

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 6 из 12
-----------	----	---------------	------------	--------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
---	--------------------------------------	--	------------------

апелляции, отчет о ходе работы над апелляцией, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции, в котором указывается, что решение является окончательным и не подлежит пересмотру.

Апелляция считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заявителю апелляции.

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

9. Действия КЦА по результатам рассмотрения жалоб/ апелляций

По результатам рассмотрения жалоб/апелляций могут быть выявлены:

- несоответствия в деятельности КЦА;
- нарушения со стороны конкретных лиц;
- пробелы в законодательстве.

В случае, если по результатам расследования жалоб/апелляций выявляются несоответствие в работе КЦА, КЦА проводит работу по реализации корректирующих действий. Также КЦА может инициировать пересмотр собственных процедур.

В случае, выявленных нарушений, могут быть приняты административные меры взыскания к сотрудникам, допустившим нарушения.

В случае обнаружения пробелов в законодательстве, КЦА взаимодействует с регулятором, а также учитывает возникшие проблемы в рассмотрении соответствующих вопросов на региональном уровне.

10. Информация размещаемая на сайте КЦА

На сайте КЦА размещена информация о рассмотрении жалоб и апелляций нижеследующего содержания <https://kca.gov.kg/page/14>

ПОДАЧА ЖАЛОБЫ/АПЕЛЛЯЦИИ

Жалоба/апелляция может быть подана на официальный адрес электронной почты КЦА, указанной на официальном сайте КЦА, Министерства экономики и коммерции КР, в информационных документах КЦА. Содержание и оформление жалоб и апелляций должно соответствовать Закону КР “О порядке рассмотрения обращений граждан” **и должна содержать:**

- имя, отчество подателя жалобы, контактный телефон (домашний, мобильный или рабочий), адрес организации или проживания и излагается суть жалобы.
- Электронное обращение должно содержать адрес электронной почты заявителя.

При необходимости прикладываются копии электронных документов, в том числе отсканированных, фото- и видеоматериалы).

КЦА не рассматривает жалобы:


- содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;
- анонимные жалобы.

ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ

Орган оценки соответствия может официально обратиться в КЦА с просьбой пересмотреть неблагоприятное решение об аккредитации, которое было принято и которое касается желаемого им статуса аккредитации.

Апелляция принимается КЦА в письменном виде, в произвольной форме, **не позднее 1 месяца**

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 7 из 12
-----------	-----------	---------------	-------------------	--------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
--	--	---	------------------

(30 календарных дней) с даты официального уведомления (исх. № письма КЦА) об отрицательном решении области аккредитации аккредитации.

В апелляции должны быть изложены причины несогласия с принятым решением КЦА.

СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ/АПЕЛЛЯЦИИ

В течение 3-х рабочих дней после получения жалобы/ КЦА направляет её подателю электронное сообщение - уведомление о принятии жалобы к рассмотрению с указанием даты и времени поступления, присвоенного входящего номера и соответствующих справочных телефонов или об отказе в рассмотрении с обоснованием причин отказа.

Жалоба рассматривается КЦА в течение 14 дней рабочих с момента ее получения. В случаях если для разрешения жалобы необходимо проведение специальной проверки (экспертизы), истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения жалоб могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 календарных дней.

В случае продления срока рассмотрения жалобы/апелляции, в соответствии с Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан», заявителю сообщается об этом официальным письмом в срок не превышающий 14 рабочих дней с момента регистрации.

По завершению рассмотрения жалобы, КЦА направляет заявителю Официальный ответ о результатах ее рассмотрения.

Апелляция рассматривается Комиссией в течение 5 рабочих дней со дня формирования состава Комиссии. Данный срок может быть увеличен на время предоставления в Комиссию дополнительно запрашиваемых информации и документов.

В случае необходимости проведения дополнительной проверки, запроса информации у сторон, привлечения экспертов (из-за рубежа, где требуется) или по иным объективным причинам срок рассмотрения апелляции может быть продлён КЦА. Ориентировочно может составлять до 56 дней.

В случае продления срока рассмотрения жалобы/апелляции, в соответствии с Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан», заявителю сообщается об этом официальным письмом в срок не превышающий 14 рабочих дней с момента регистрации.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

В ходе рассмотрения электронной жалобы КЦА вправе уточнять суть жалобы путем электронной переписки или по указанному контактному телефону.

ЖАЛОБА НА МОШЕННИЧЕСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ ООС/КЛИЕНТОВ ООС

Любая информация о предполагаемом мошенническом поведении, рассматривается КЦА в этом же порядке.

Если жалоба адресована на ООС, то перед рассмотрением жалобы, КЦА, при необходимости, обеспечивает рассмотрение жалобы аккредитованным ООС, на деятельность которого поступила жалоба. Для этого, КЦА направляет запрос ООС, в котором КЦА обращается к ООС за разъяснением этих фактов с указанием срока предоставления ответа. Этот подход, вероятно, будет одинаково эффективен, когда речь идет о поведении, направленном органом сертификации по отношению к его клиентам/заказчикам.

В случаях, когда информация о мошенническом поведении поступает в КЦА от правоохранительных органов, КЦА чтобы не наносить ущерб расследованию и обеспечить беспристрастность, временно приостанавливает действие аттестата аккредитации ООС, на основании информации от правоохранительных органов без передачи материалов в Комиссию по принятию решения. После того, как расследование правоохранительных органов будет завершено и будет возможным расследование предполагаемого мошеннического поведения

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 8 из 12
-----------	----	---------------	------------	--------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
--	--------------------------------------	---	------------------

ООС со стороны КЦА, КЦА инициирует внеплановую оценку / принятие решения.

стность, временно приостанавливает действие аттестата аккредитации ООС, на основании информации от правоохранительных органов без передачи материалов в Комиссию по принятию решения. После того, как расследование правоохранительных органов будет завершено и будет возможным расследование предполагаемого мошеннического поведения ООС со стороны КЦА, КЦА инициирует внеплановую оценку / принятие решения.

ЦА, КЦА инициирует внеплановую оценку / принятие решения.

На основании официального запроса от правоохранительных органов, КЦА может организовать расследование факта жалобы совместно с правоохранительными органами.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ

Любое отрицательное решение по аккредитации, являющееся предметом апелляции, остается в силе в течение всего процесса апелляции.

Апеллянт может отозвать апелляцию в любой момент процесса. Если по какой-либо причине апелляция будет отозвана, КЦА не примет последующие апелляции по тем же основаниям.

После получения апелляции КЦА рассматривает представленную информацию, чтобы определить, соответствует ли она определению апелляции (см. выше), и включает в неё необходимые сведения для проведения расследования. Если эти требования соблюдены, апелляция считается одобренной, и для её рассмотрения создается Комиссия.

Состав Комиссии определяется с учетом сути апелляции, численность Комиссии составляет не менее 3 человек.

В случае, если Комиссия пришла к выводу об обоснованности апелляции и необходимости изменения решения КЦА, Секретарь Комиссии в течение 3 рабочих дней со дня заседания формирует материалы по рассмотрению апелляции, передает их Комиссии по принятию решения. Комиссия по принятию решения рассматривает предоставленные материалы и учитывает решение, принятое Комиссией по рассмотрению апелляции.


В случае, если Комиссия приняла решение о необоснованности апелляции, секретарем комиссии направляется заявителю выписка из протокола заседания Комиссии по апелляции, отчет о ходе работы над апелляцией, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции, в котором указывается, что решение является окончательным и не подлежит пересмотру. В случае несогласия заявителя апелляции с решением, он вправе обжаловать его в судебном порядке, согласно действующему законодательству Кыргызской Республики.

ным и не подлежит пересмотру. В случае несогласия заявителя апелляции с решением, он вправе обжаловать его в судебном порядке, согласно действующему законодательству Кыргызской Республики.

Ниже представлен порядок процесса рассмотрения жалоб/апелляций (серым выделены этапы, которые могут отсутствовать):

Этап процесса	Кто выполняет	Срок	Результат процесса
Регистрация жалобы/апелляции	делопроизводитель	1 рабочий день	Вх. №
Рассмотрение сути жалобы/апелляции	ответственное лицо отдела	2 рабочих дня	запрос в ООРА о необходимых компетенциях членов комиссии

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 9 из 12
-----------	----	---------------	------------	--------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
--	--------------------------------------	---	------------------

Официальное уведомление заявителю о принятии жалобы	ответственное лицо отдела	3 рабочих дня	Официальное. письмо
Формирование комиссии по рассмотрению жалобы/ апелляции	ООРА	до 14 раочих дней	Приказ
Рассмотрение материалов по вопросу жалобы/ апелляции	Комиссия по рассмотрению жалобы/ апелляции , секретарь	От 5 рабочих дней до 30 календарных дней	Протокол, решение заседания Комиссии по рассмотрению жалобы/ апелляции
Внезапная (внеплановая) оценка (при наличии ресурсов)	ООРА – создание экспертной группы, ведущий оценщик-проведение оценки	ориентировочно в течение 3-х рабочих дней	Заключительный отчет
Формирование комиссии по принятию решения	ООРА	3 рабочих дня в случае привлечения экспертов из-за рубежа до 20 рабочих дней	Приказ на состав комиссии по принятию решения
Направление уведомления об увеличении сроков рассмотрения жалобы/аппеляции заявителю	ответсенное лицо отдела	если общий срок сотавляет более 14 рабочих дней	Официальное. письмо
Направление заявителю результатов рассмотрения жалобы	секртеарь комиссии	В общем случае не более 5бдней	Официальное. Письмо + решение

11. Хранение материалов по жалобам/апелляциям

11.1 Хранение документации и записей по всем вопросам деятельности, связанным с поданными жалобами/апелляциями осуществляет ООРА. 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».

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

12. Ответственность

12.1 КЦА несет ответственность за все решения на всех уровнях рассмотрения жалоб/ апелляции.

12.2 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;

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 10 из 12
-----------	----	---------------	------------	---------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
--	--------------------------------------	---	------------------

- своевременность предоставления материалов по поступившей жалобе/ апелляции Комиссии.

12.3 Ответственность членов Комиссии установлена в КЦА-П2.

12.4 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.

12.5 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 Совецание по качеству.

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

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 11 из 12
-----------	----	---------------	------------	---------------

	Кыргызский центр аккредитации	Процедура по системе управления Порядок рассмотрения жалоб и апелляций	КЦА-ПУ 03
--	--------------------------------------	---	------------------

Лист информации о внесенных изменениях в редакции № 12

№ пункта, приложения	Предыдущая редакция	№ пункта, приложения	Новая редакция
весь текст	-	весь текст	

Лист ознакомления с изданием № 12

Ф.И.О	Дата	Подпись
Дайырбек к П.		
Аскарров А.		
Чыныбек у.Э.		
Майлыкова Э.		
Асанкулова Н.		
Колбаев А.		
Самарбеков Э.		
Ибраева Б.		
Ибинова А.		
Карыпдинова Ж.		
Азаматова А.		
Мусаев С.		
Кайыпова Г.		
Амантурова А.		
Турдахунова А.Т.		

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

№ издания	11	Дата введения	24.11.2025	стр. 12 из 12
-----------	----	---------------	------------	---------------