

П О Л О Ж Е Н И Е

о рассмотрении жалоб и апелляций и порядке деятельности Комиссии по апелляциям и жалобам

| Дата введения | № издания | Весь док-т или № пунктов, прилож | Разработчик | Согласовано | Утверждено |
|---------------|-----------|----------------------------------|-------------------------------|--|--|
| 01.11.2017 | № 10 | П.2.1, 4.1., 5.2, 10.1 | Абдымомунова <i>Abdymu</i> | Момукулова <i>Momukulova</i> Чуйтиева <i>Chuytieva</i> Таранчиева <i>Taranchieva</i> Исабаева <i>Isabaeva</i> | Чапаев <i>Chapayev</i> Одобрено Советом по аккредитации ООС на 26-м заседании от 22.02.2018 |

Настоящее Положение не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено в качестве официального издания без разрешения КЦА

Содержание:

- 1 Область применения
- 2 Нормативные ссылки
- 3 Обозначения и сокращения
- 4 Термины и определения
- 5 Общие положения
- 6 Состав Комиссии
- 7 Функции, обязанности и ответственность
- 8 Организация работы Комиссии
- 9 Порядок работы Комиссии

| | | | | |
|-----------|----|---------------|--------------|-------------|
| № издания | 10 | Дата введения | 01.11.2017г. | Стр. 1 из 8 |
|-----------|----|---------------|--------------|-------------|

1 Область применения

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с постановлением Правительства КР от 16.11.2006г. № 795 «Об аккредитации органов по оценке соответствия в КР», [ISO/IEC 17011](#), [ISO/PAS 17003](#), Закон КР «О порядке рассмотрения обращений граждан».

1.2 Положение устанавливает порядок рассмотрения жалоб и апелляций и организации работы Комиссии по апелляциям и жалобам (далее – Комиссия), действующей при КЦА, ее состав, функции, обязанности и ответственность.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящем Положении использованы ссылки на следующие документы:

[ISO/IEC 17000](#) Оценка соответствия. Словарь и общие принципы

[ISO/PAS 17003](#) Оценка соответствия. Жалобы и обращения. Принципы и требования

[ISO/IEC 17011](#) Оценка соответствия. Общие требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия

[ISO 10002](#) Менеджмент качества. Удовлетворенность клиентов. Руководящие указания по работе (обработке) жалоб в организациях

КЦА-ПУ03.01 Процедура по управлению. Порядок рассмотрения жалоб и апелляций.

Ф.КЦА-П2.А Форма Протокола заседания Комиссии по апелляциям и жалобам

Ф.КЦА-П2.Б Форма Решения Комиссии по апелляциям и жалобам

Ф.КЦА-ПУ08.01.А Форма Декларации о соблюдении требований беспристрастности, конфиденциальности и объективности.

Для недатированных ссылок применяют последнее издание упомянутого документа (включая любые поправки)

3 Обозначения и сокращения

3.1 В настоящем Положении использованы следующие сокращения и обозначения:

КР – Кыргызская Республика

КЦА – Кыргызский центр аккредитации

ООС - орган по оценке соответствия

ТЭ – технический эксперт.

4 Термины и определения

4.1 В Положении используются термины и определения, установленные в [ISO/IEC 17000](#), [ISO/PAS 17003](#) и [ISO/IEC 17011](#), в том числе:

4.2 **Апелляция** - просьба ООС о пересмотре отрицательного решения, принятого органом по аккредитации в отношении желательного для него статуса аккредитации.

Отрицательное решение включает:

- отказ в приеме заявки,
- отказ в продолжение процесса оценивания,
- отказ в просьбе о проведении корректирующих действий,
- изменение области аккредитации,
- отказ, приостановку или аннулирование аккредитации,
- любое другое действие, которое препятствует аккредитации.

4.3 **Жалоба** - выражение неудовлетворенности деятельностью КЦА или аккредитованных им ООС со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Жалобы классифицируются на следующие категории:

- на штат КЦА;

| | | | | |
|-----------|----|---------------|------------|-------------|
| № издания | 10 | Дата введения | 01.11.2017 | Стр. 3 из 8 |
|-----------|----|---------------|------------|-------------|

- на привлекаемых к работам по аккредитации оценщиков и ТЭ;
- на процедуры КЦА;
- на аккредитованные ООС со стороны потребителей их услуг;
- на аккредитованные ООС со стороны [других заинтересованных сторон](#).

5 Общие положения

5.1 КЦА должен принимать предупреждающие меры по разрешению спорных вопросов и недопущению возникновения жалоб и апелляций.

5.2 Жалобы от физических/юридических лиц и апелляции от кандидатов на аккредитацию/аккредитованных ООС подаются в КЦА. Для их рассмотрения Кыргызским центром аккредитации формируется Комиссия по апелляциям и жалобам ([далее - Комиссия](#)).

5.3 В своей работе Комиссия руководствуется законодательством КР, нормативными правовыми актами в области технического регулирования, международными стандартами в области аккредитации, принятыми на территории КР в установленном порядке, документами национальной системы аккредитации, гармонизированными с требованиями международных организаций по аккредитации, и настоящим Положением.

5.4 Проведение работ по рассмотрению жалоб и апелляций основывается на принципе недопустимости принятия решения по ним лицом/ами, участвующим/ими в первоначальной деятельности по оценке соответствия, о которой указано в поданной жалобе/апелляции.

5.5 Ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности поступившей жалобы и апелляции для Комиссии несет КЦА.

6 Состав Комиссии

6.1 Персональный и количественный состав Комиссии по конкретной жалобе/апелляции формируется исходя из вопроса, по которому она подана и утверждается приказом КЦА.

Жалоба на работу специалистов КЦА (как штатных, так и привлекаемых) и аккредитованных ООС может быть рассмотрена Комиссией, состоящей:

- из специалистов КЦА (без привлечения сторонних специалистов),
- из специалистов КЦА с привлечением в ее состав независимых специалистов (как правило, при рассмотрении вопросов технического характера и нормативного обеспечения).

6.2 В состав Комиссии по рассмотрению апелляции включаются независимые специалисты:

- юрист, если поданная апелляция касается вопросов юридического статуса, структуры и т.п. кандидата на аккредитацию/аккредитованного ООС;
- уполномоченного органа по техническому регулированию, если поданная апелляция касается вопросов законодательного и нормативного обеспечения в области оценки соответствия;
- представители ТК по аккредитации или технические эксперты, не принимавшие участие в проведении работ по оценке ООС и в принятии первоначального решения по аккредитации, если поданная апелляция касается вопросов соответствия кандидата на аккредитацию/аккредитованного ООС установленным критериям аккредитации в конкретном техническом направлении деятельности.

6.3 Организационную работу Комиссии обеспечивает секретарь, которым является специалист КЦА.

7 Функции, обязанности и ответственность

7.1 Комиссия выполняет следующие функции:

- рассмотрение жалобы/апелляции и подготовка заключений по ней;
- ведение записей по жалобам/апелляциям и принятым действиям.

7.2 Комиссия обязана:

- не допускать дискриминации при проведении анализа и принятии решения по отношению к одной из спорящих сторон;
- обеспечивать конфиденциальность информации, получаемой в процессе рассмотрения жалобы/апелляции;
- обеспечивать своевременное оформление результатов работы и доведение принятых действий до лица, направившего жалобу, и до ООС по поданной апелляции.

Члены Комиссии обязаны соблюдать этические нормы в процессе рассмотрения жалобы/апелляции и принятия соответствующих действий.

7.3 Комиссия несет ответственность за:

- полноту выполнения своих функций и обязанностей;
- объективность и достоверность принимаемых действий.

7.4 Секретарь Комиссии несет ответственность за ведение делопроизводства по поданной жалобе/апелляции и оформление протокола и принятых решений.

7.5 Ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалобы/апелляции несет КЦА (ISO 10002).

8 Организация работы Комиссии

8.1 Специалисты, включенные в состав Комиссии по рассмотрению жалобы/апелляции, должны подписать Декларацию о соблюдении беспристрастности, конфиденциальности и объективности информации.

8.2 При подаче жалобы или апелляции КЦА должен установить относится ли жалоба к аккредитованной области деятельности, ее обоснованность, провести анализ ее возникновения, при необходимости сбор дополнительной информации и проверку изложенных фактов.

8.3 В случае подачи жалобы на аккредитованный ООС, КЦА при необходимости в 3-х дневный срок извещает об этом данный ООС и делает запрос для выяснения факта рассмотрения жалобы в самом ООС. Если жалоба:

- была рассмотрена, КЦА запрашивает материалы о рассмотрении жалобы;
- не рассматривалась - КЦА направляет копию жалобы в этот ООС для рассмотрения и подготовки информационных материалов по ней.

Срок представления запрашиваемых материалов - 5 рабочих дней.

Все материалы, представленные аккредитованным ООС по вопросу жалобы, вместе с жалобой, поступившей в КЦА, рассматриваются на заседании Комиссии.

9 Требования, предъявляемые к подаче жалобы/апелляции

9.1 Жалоба/апелляция подаются в письменном виде с указанием в обязательном порядке наименования организации или фамилии, имени, отчества (если от физического лица), почтового адрес, по которому должен быть направлен ответ, сути жалобы/апелляции. Они должны быть зарегистрированы в установленном законодательством порядке в организации-отправителе или подписаны физическим лицом с указанием даты.

9.2 Жалоба или апелляция должны быть обоснованными. В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы подателя жалобы/апеллянта.

9.3 Порядок рассмотрения электронных жалоб, поступивших по электронной почте

9.3.1 Жалоба может быть подана на официальный адрес электронной почты КЦА, указанной на официальном сайте КЦА, Министерства экономики КР, в информационных документах КЦА.

9.3.2 В электронном обращении в обязательном порядке указывается должность соответствующего лица, которому направляется жалоба, фамилия, имя, отчество подателя жалобы, контактный телефон (домашний, мобильный или рабочий), адрес организации или проживания и излагается суть жалобы.

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

9.3.4 В течение 3-х рабочих дней после получения электронной 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. Далее электронная жалоба распечатывается и дальнейшая работа с ней ведется в установленном данной процедурой порядке.

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

9.3.6 Помимо электронного ответа КЦА также направляет подателю жалобы письменный ответ.

9.3.7 КЦА не рассматривает следующие электронные жалобы:

- содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;
- в которых отсутствуют сведения, указанные в п. 9.3.2.

10 Сроки рассмотрения жалобы/апелляции

10.1 Поступившая жалоба/апелляция подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента её поступления.

Регистрация жалоб и апелляций осуществляется в порядке, установленном в КЦА-ПУ03.01.

10.2 Поступившая жалоба/апелляция должна быть рассмотрена в течение 14 рабочих дней со дня её регистрации. При необходимости проведения специальной проверки (экспертизы), запрашивания дополнительных материалов либо принятия других мер срок заседания Комиссии может быть увеличен до 30 рабочих дней.

В случае задержки срока рассмотрения жалобы КЦА направляет письмо лицу, направившему жалобу, или ООС, подавшему апелляцию с обоснованием причин задержки.

11 Порядок работы Комиссии

11.1 Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем принимают участие не менее 2/3 ее членов, но не менее 3-х специалистов.

На заседание Комиссии могут приглашаться члены Комиссии по принятию решений в области аккредитации, экспертных групп по оценке, Технических комитетов, представители заинтересованных сторон и т.п.

11.2 Членам Комиссии допускается в отдельных случаях представление своих заключений по рассматриваемому вопросу письменно без участия в заседаниях.

11.3 Заключение членов Комиссии по сути поданной жалобы/апелляции должны представляться в письменном виде с аргументированным обоснованием.

11.4 Заключение каждого члена Комиссии оценивается Комиссией в совокупности со всеми другими доказательствами по рассматриваемой жалобе/апелляции и может быть отклонено полностью или частично с указанием мотивов отклонения.

11.5 Комиссия по итогам рассмотрения оформляет протокол заседания по форме Ф.КЦА-П2.А и рекомендуемое решение вопроса жалобы/апелляции по форме Ф.КЦА-П2.Б.

Протокол и Решение подписываются членами Комиссии и секретарем.

11.6 В течение 3-х рабочих дней секретарь представляет протокол заседания Комиссии с рекомендуемым решением директору КЦА для рассмотрения и принятия окончательного решения путём издания приказа (при необходимости) или подготовки соответствующего письма лицу, направившему жалобу, или ООС, подавшему апелляцию.

11.7 Результаты рассмотрения жалобы/апелляции доводятся Кыргызским центром аккредитации до сведения лица, направившего жалобу, или ООС, подавшего апелляцию, и в

адрес ООС/лица, на который/ое подана жалоба (при необходимости) в срок не более 5-ти дней со дня принятия решения.

12 Соблюдение конфиденциальности

При рассмотрении и подготовке информации по результатам рассмотрения жалобы/апелляции, должна быть соблюдена конфиденциальность, полученная в процессе работы Комиссии, и не допускается разглашение сведений, содержащихся в жалобе/апелляции, без согласия их подателя.

| № пункта, приложения | Предыдущая редакция | № пункта, приложения | Новая редакция |
|----------------------|--|----------------------|--|
| П.2.1, 4.1 | КМС ИСО/МЭК 17000, КМС ИСО/МЭК 17011, КЦА-ПУ03 | П.2.1, 4.1 | ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17011, КЦА-ПУ03.01 |
| П.10.1, 2-й абзац | Регистрация жалоб и апелляций осуществляется в порядке, установленном в КЦА-ПУ03 | П.10.1, 2-й абзац | Регистрация жалоб и апелляций осуществляется в порядке, установленном в КЦА-ПУ03.01. |

Лист ознакомления с изд. № 10 КЦА-П2 «Положение о рассмотрении жалоб и апелляций и порядке деятельности Комиссии по апелляциям и жалобам»

| Ф.И.О | Дата | Подпись |
|-----------------|------|---------------------|
| Дюшеналиева Ч. | | В декретном отпуске |
| Казакова Ж. | | |
| Бегалиева Г.А. | | |
| Токтоназаров К. | | |
| Кененбаева Ж. | | |
| Осмоналиева М. | | |
| Айылчиева М. | | |
| Семембаева Р. | | |
| Исабаева Т.Д. | | |
| Жылкычиев Т.Т. | | |
| Абдрахманова А. | | |
| Джамакеева А. | | |

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