

ОБ ТОО «ЭКОС»	Рассмотрение апелляций и жалоб	Издание 1
	ДП СМ 08-18	Страница № 1 из 7



**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА  
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ  
ДП СМ 08-18**

г. Астана

ОБ ТОО «ЭКОС»	Рассмотрение апелляций и жалоб	Издание 1 Страница № 2 из 7
	ДП СМ 08-18	

№	Содержание	Стр.
1	Область применения	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины, определения и сокращения	3
4	Принципы	3
5	Общие положения	3
6	Требования к ресурсам	3
7	Порядок подачи и рассмотрение апелляций и жалоб	3
7.1	Рассмотрение апелляций	3
7.2	Рассмотрение жалоб	4
8	Записи	5
	Приложение А. (Форма журнала регистрации жалоб и апелляций)	6
	Лист регистрации изменений	7
	Лист ознакомления	7

<b>ОВ ТОО «ЭКОС»</b>	<b>Рассмотрение апелляций и жалоб</b>	<b>Издание 1</b>
	ДП СМ 08-18	Страница № 3 из 7

### **1. Область применения**

Настоящая документированная процедура (далее – процедура) устанавливает порядок приема апелляций и жалоб, их рассмотрения и последующих действий в органе по валидации и верификации ТОО «ЭКОС» (далее ОВ).

### **2. Нормативные ссылки**

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие документы:

- СТ РК ISO 14065-2016 «Парниковые газы. Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов, применяемые для аккредитации или других форм признания» (IAF MD 6);
- ISO 14050:2009 «Экологический менеджмент. Словарь»;
- РК СМ 01-18 «Руководство по качеству органа по валидации и верификации ТОО «ЭКОС»;
- ДП СМ 05-18 Корректирующие и предупреждающие действия.

### **3. Термины, определения и сокращения**

3.1 В настоящей процедуре применяются термины и их определения, установленные СТ РК ISO 14065-2016 и ISO 14050:2009 «Экологический менеджмент. Словарь».

3.2 Применяемые сокращения соответствуют РК СМ 01-18 Руководство по качеству органа по валидации и верификации ТОО «ЭКОС».

### **4. Принципы**

Процесс рассмотрения апелляций и жалоб является общедоступным, своевременным, предусматривающим обязательное реагирование и формирование решения ОВ по жалобам и апелляциям.

Документированная процедура рассмотрения апелляций и жалоб находится в публичном доступе на сайте ТОО «ЭКОС» - <http://www.ecosltd.kz/>.

### **5. Общие положения**

5.1 ОВ СМ несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций и жалоб.

5.2 Лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не могут быть теми, кто выполнял работы и выносил решения, связанные с заявлением по валидации или верификации заказчика, предъявляющего апелляцию или выполняющего работы по предмету жалобы.

5.3 Рассмотрение, изучение и принятие решений по апелляциям не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям по отношению к апеллянту.

### **6. Требования к ресурсам**

Для обеспечения работы с жалобами и апелляциями персонал, знакомится с требованиями настоящей инструкции под подпись на листе ознакомления.

### **7. Порядок подачи и рассмотрение апелляций и жалоб**

#### **7.1 Рассмотрение апелляций**

7.1.1 Апелляции подаются в ОВ, если заявитель (заказчик) желает опротестовать результаты рассмотрения жалобы.

7.1.2 Апелляция подается в письменном виде в ОВ не позднее одного месяца.

7.1.3 Все поступившие апелляции регистрируется в журнале по форме приложения

ОВ ТОО «ЭКОС»	Рассмотрение апелляций и жалоб	Издание 1 Страница № 4 из 7
	ДП СМ 08-18	

А.

7.1.4 Не подлежат рассмотрению апелляции, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи и т.д.

7.1.5 Рассмотрение апелляций осуществляет комиссией по апелляциям, назначенная приказом директора ТОО «ЭКОС». Председателем комиссии по апелляциям назначается директор ТОО «ЭКОС».

7.1.6 К работе комиссии по апелляциям по рассматриваемому вопросу могут быть привлечены независимые лица со стороны заявителей (заказчиков) и при необходимости специалисты государственных органов.

7.1.7 Апелляция рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня поступления в комиссию по апелляциям, решение по апелляциям оформляется письменно.

7.1.8 В случае несогласия заявителя (заказчика) с решением апелляционной комиссии, он имеет право обратиться в суд согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

7.1.9 ОВ несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса обработки апелляций;

7.1.10 ОВ гарантирует, что все лица, участвующие в процессе обработки апелляции, не являются теми лицами, которые принимали участие в процессе валидации или верификации и выпуску заявления по утверждению по ПГ;

7.1.11 ОВ сообщает подателю апелляции о процессе обработки апелляции, о лицах, участвующих в этом процессе, и предоставляет отчеты и письменное извещение о результатах апелляции;

7.1.12 ОВ гарантирует, что решения апелляции не повлекут за собой дискриминационные действия по отношению к подателю апелляции.

## **7.2 Рассмотрение жалоб**

7.2.1 Жалобы со стороны заказчиков (заявителей) поступают в ОВ и на персонал ОВ, все поступающие жалобы регистрируются в журнале входящей корреспонденции ТОО «ЭКОС» и передаются директору ТОО «ЭКОС».

7.2.2 ОВ сообщает подателю жалобы об ее получении, о процессе обработки жалобы, о лицах, участвующих в этом процессе, и предоставляет отчеты и письменное извещение о результатах рассмотрения жалобы.

7.2.3 Директор для рассмотрения направляет заместителю директора.

7.2.4 Все жалобы регистрируется в журнале регистрации жалоб согласно форме Приложения А.

7.2.5 Анонимные жалобы рассмотрению не подлежат.

7.2.6 ОВ несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса обработки жалобы.

7.2.7 ОВ обязуется сохранять конфиденциальность подателя жалобы и предмета жалобы.

7.2.8 Срок рассмотрения жалоб не более 30 календарных дней.

7.2.9 Все жалобы рассматриваются после проведения расследования и после создания комиссии.

7.2.10 Председателем комиссии назначается руководитель ОВ и в состав комиссии в качестве членов могут входить и специалисты ОВ.

7.2.11 По результатам работы комиссии составляется протокол в произвольной форме, который подписывается всеми членами комиссии.

7.2.12 В протоколе указывается информация, которая подтверждает или опровергает

ОВ ТОО «ЭКОС»	Рассмотрение апелляций и жалоб	Издание 1 Страница № 5 из 7
	ДП СМ 08-18	

изложенную жалобу. Комиссия принимает меры, которые необходимо принять для недопущения в дальнейшем подобных случаев.

7.2.13 Протокол комиссии представляется на рассмотрение директору, для принятия решения.

7.2.14 Решение директора оформляется приказом.

7.2.15 ОВ использует в процессе обработки жалобы других лиц, не имеющих отношение к жалобе;

7.2.16 По окончании рассмотрения жалобы дело (материалы) хранятся у заместителя директора ТОО «ЭКОС»

## **8. Записи**

Записи, касающиеся требований заказчика (заявителя) или результатов работы, полученные в письменном виде, с приложенными к ним письменными материалами исследований (если таковые имеются) хранятся у заместителя директора.

Записи о предпринятых корректирующих действиях по результатам рассмотрения апелляций и жалоб хранятся в соответствии с ДП СМ 05-18 Корректирующие и предупреждающие действия.

Приказы о применении наказания к персоналу ОВ ТОО «ЭКОС» по результатам рассмотрения жалоб хранятся у заместителя директора, в течение сроков, установленных в номенклатуре дел ОВ ТОО «ЭКОС».

ТОО «ЭКОС»	Рассмотрение апелляций и жалоб	Издание 1 Страница № 6 из 7
	ДП СМ 08-18	

**Приложение А**

**Ф13 - Форма журнала регистрации апелляций и жалоб**

<b>№ п/п</b>	<b>Входящий № апелляции / жалобы</b>	<b>Дата регистраци и</b>	<b>Краткое содержание апелляции/жалобы</b>	<b>Срок разрешения апелляции/ жалобы</b>	<b>Принятые по апелляции/ жалобе меры</b>	<b>Исходящий № и дата ответа</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>



