

ГОСТ ISO/IEC 17024 ОПС персонала ТОО «ДИК Ойл»	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам П-ОПС-3	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 2 из 6
------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------

« УТВЕРЖДАЮ »
Директор ТОО «ДИК Ойл»
Баудияров А.Б.
2020 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ
П-ОПС-03

г. Актобе, 2020

ГОСТ ISO/IEC 17024 ОПС персонала ТОО «ДИК Ойл»	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам П-ОПС-3	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 2 из 6
------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------

Порядок работы комиссии по апелляциям и жалобам

1 Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает общие положения и порядок работы комиссии по апелляциям и жалобам, устанавливает задачи и функции, а также права, обязанности и ответственность членов комиссии по апелляциям и жалобам.

1.2 Комиссии по апелляциям и жалобам создается для обеспечения объективности при проведении работ по подтверждению соответствия и исключения возможности дискриминации по отношению к участникам сертификации в любой форме, разработки предложений по совершенствованию деятельности органа по подтверждению соответствия продукции (далее ОПС) в соответствии ГОСТ ISO/ IEC 17024

1.3 Комиссии по апелляциям и жалобам не зависит от коммерческого, финансового или другого давления, которое могло бы повлиять на ее решения.

1.4 Состав комиссии по апелляциям и жалобам ОПС назначается приказом директора ТОО «ДИК Ойл» индивидуально для каждой поступившей жалобы или апелляции. Члены комиссии под роспись знакомятся с приказом о составе комиссии и дате проведения заседаний. Все члены комиссии перед заседанием подписывают обязательство о конфиденциальности.

1.5 Комиссии по апелляциям и жалобам в своей деятельности руководствуется нормативно-правовыми актами Республики Казахстан и нормативными документами в области технического регулирования, распоряжениями и приказами ТОО «ДИК Ойл», документами СМК, а также настоящим положением.

1.7 Решения комиссии по апелляциям и жалобам являются обязательными для всего персонала ОПС.

2. Организационная структура

2.1. В состав комиссии по апелляциям и жалобам включаются специалисты, квалификация и опыт работы которых смогут обеспечивать принятие объективных и обоснованных решений. В случае необходимости привлекаются

В состав комиссии по жалобам включаются специалисты, не принимающие участие в проведении процесса аудита, приеме экзаменов, вынесении решений по сертификации, по заявителю, который подал жалобу или апелляцию.

2.2 При необходимости, в состав комиссии по апелляциям и жалобам могут быть включены представители сертифицированных организаций, внештатные специалисты, имеющие соответствующую квалификацию и опыт практической деятельности, промышленно-торговых ассоциаций, государственных органов, негосударственных объединений и общественных организаций.

2.3 Количество членов комиссии по апелляциям и жалобам должно быть, не менее 3-х человек, при четном количестве состава комиссии голос председателя является решающим.

2.4 О

3. Основные задачи

3.1. Разбираться в существе жалоб или апелляций, направлять при необходимости, членов комиссии на места для проверки, принимать другие конкретные меры для объективного решения вопроса;

ГОСТ ISO/IEC 17024 ОПС персонала ТОО «ДИК Ойл»	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам П-ОПС-3	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 2 из 6
------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------

3.2. Принимать обоснованные решения по жалобам или апелляциям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

3.3. Извещать заявителя в письменной форме о принятом решении по его жалобам или апелляциям, а в случаях отклонений давать аргументированное обоснование со ссылкой на действующие нормативные документы или нормативные правовые акты;

3.4. Разъяснять заявителю по его просьбе порядок обжалования принятого решения в вышестоящих органах;

3.5. Анализировать и обобщать жалобы или апелляции заявителей с целью совершенствования работ по подтверждению соответствия.

3.6. При необходимости комиссия проводит обсуждение вопроса с любой из сторон.

3.7. В течении заседания комиссии по апелляциям и жалобам ведется протокол, который подписывается всеми ее членами. Решение по жалобам или апелляциям принимается голосованием.

3.8. Решения по апелляциям или жалобам принимаются не позднее 15 дней со дня регистрации их поступления. Жалобы или апелляции, требующие дополнительного изучения, рассматриваются и по ним принимаются решения в срок до одного месяца со дня регистрации их поступления.

4 Обязанности

4.1. Члены комиссии по апелляциям и жалобам обязаны лично присутствовать на всех заседаниях комиссии по апелляциям и жалобам, добросовестно и своевременно выполнять все поручения и задания комиссии по жалобам.

4.2. Члены комиссии по жалобам несут коллективную ответственность за качество и эффективность принятых решений, выполнение функций и решение задач, возложенных на комиссию по жалобам.

4.3. Члены комиссии по жалобам обязаны рассматривать и принимать решения по жалобам и спорным ситуациям, касающиеся подтверждения соответствия.

4.4. Члены комиссии подписывают обязательство о конфиденциальности. Они обязаны сохранять конфиденциальность обо всех сведениях, полученных в ходе рассмотрения жалобы или апелляции. В случае распространения членами комиссии конфиденциальной информации, ОПС оставляет за собой право обратиться в компетентные органы.

5 Права

5.1. Члены комиссии по жалобам имеют право:

- вносить предложения по рассматриваемому вопросу для принятия решения;
- участвовать в обсуждении по рассматриваемому вопросу.

5.2. По результатам рассмотрения жалоб комиссии по жалобам вправе предложить уполномоченному органу свои мотивированные предложения по совершенствованию нормативных документов Государственной системы Технического регулирования.

6. Ответственность

6.1. Решения, принимаемые комиссией по апелляциям и жалобам, должны осуществляться в строгом соответствии с законодательными требованиями.

ГОСТ ISO/IEC 17024 ОПС персонала ТОО «ДИК Ойл»	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам П-ОПС-3	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 2 из 6
------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------

6.2 При рассмотрении комиссии по апелляциям и жалобам несет ответственность за соблюдением конфиденциальных сведений, представляющих коммерческую тайну и личные данные заявителей.

7. Порядок работы комиссии по жалобам

7.1 Заседания комиссии по апелляциям и жалобам проводятся в случае поступления жалоб или апелляций.

7.2 Материалы на рассмотрение комиссии по жалобам должны содержать краткую справку по излагаемому вопросу или акт внутренней проверки или документ, подлежащий рассмотрению.

7.3 Заседания комиссии по апелляциям и жалобам могут состояться при наличии не менее 2/3 списочного состава.

7.4 Решения комиссии по апелляциям и жалобам принимаются большинством голосов, в случае распределения голосов поровну, принимается решение, за которое голосовал председатель комиссии по апелляциям и жалобам.

7.5 Решения комиссии по апелляциям и жалобам оформляются протоколами, на основании которых составляются мероприятия, утверждаемые председателем комиссии.

7.6 Контроль за выполнением решений комиссии по апелляциям и жалобам осуществляет председателем комиссии.

7.7 Порядок работы с жалобами или апелляциями приведен в настоящей инструкции.

8. Ссылки

8.1 ISO/IEC 65:2000 Общие требования к органам по сертификации продукции


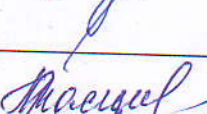
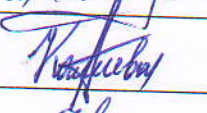
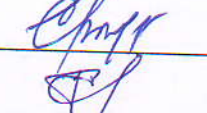
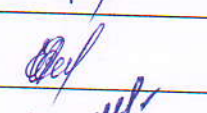
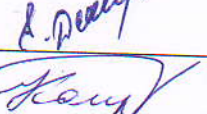
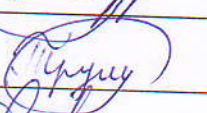




8.2 ISO/IEC 17021:2006 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем управления.

ГОСТ ISO/IEC 17024 ОПС персонала ТОО «ДИК Ойл»	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам П-ОПС-3	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 2 из 6
------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Раздел		Номер изменения п/п	Дата замены	Фамилия лица, проводившего изменения	Подпись лица, проводившего изменения
№ п/п	Название раздела				
1	2	3	4	5	6

ГОСТ ISO/IEC 17024 ОПС персонала ТОО «ДИК Ойл»	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам П-ОПС-3	Редакция: 1 Изменение: 0	стр. 2 из 6
------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-----------------------------	-------------

Должность	Подпись	Ф.И.О.	Дата ознакомления
Руководитель ОПС-П		Дуйсенов Кожамет Есекеевич	23.11.2020
Эксперт-аудитор/экзаменатор		Баудияров Асланбек Беимбетович	23.11.2020
Эксперт-аудитор/экзаменатор (менеджер по качеству)		Васина Мария Игоревна	23.11.2020
Менеджер		Калиева Алтынай Асылбековна	23.11.2020
Менеджер		Ербулекова Диана Сергеевна	23.11.2020
Эксперт-аудитор/экзаменатор		Курмашев Темирхан Булатович	23.11.2020
Специалист (экзаменатор)		Дюсенов Есет Нуржанович	23.11.2020
Эксперт-аудитор/экзаменатор		Дуйсенов Ермек Еркебулатович	23.11.2020
Специалист (экзаменатор)		Каиров Нахмет Ахметович	23.11.2020
Привлекаемый специалист (экзаменатор)		Трушаков Дмитро Володимирович	23.11.2020
Привлекаемый специалист (экзаменатор)		Яременко Михайло Андреевич	23.11.2020