

Товарищество с ограниченной ответственностью «KAZ-Certificate»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ТОО «KAZ-Certificate»

Альжанов Е.А.

«20» ноября 2024 г.

Стандарт организации

Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей

СТ ТОО 09

Алматы

Разработано: 15.11.2024 г. А. Дюсембаева	Согласовано: 20.11.2024 г. Е. Умаров О. Иньков	Введено в действие: 20.11.2024 г.	Следующий пересмотр: 2027 г.
---	--	--------------------------------------	---------------------------------

	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

Оглавление

Область применения	3
Нормативные ссылки	3
Термины, определения и сокращения	3
Ответственность и полномочия	4
Описание	4
Требования к входным и выходным данным процесса, к ресурсам	8
Идентифицированные риски процесса	9
Методы мониторинга (оценки) и управления процессом	9
Приложение А	Журнал регистрации апелляций, жалоб и претензий потребителей
Лист регистрации изменений	11
Лист ознакомления	12

	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

1 Область применения

Настоящий стандарт организации устанавливает порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями от потребителей и действителен для всех подразделений и сотрудников (специалистов) ТОО «KAZ-Certificate».

Требования настоящего стандарта организации могут распространяться на документацию других систем менеджмента.

2 Нормативные ссылки

Для применения настоящего стандарта организации необходимы следующие ссылочные документы:

СТ РК ISO 9000-2017 (ISO 9000:2015) «Системы менеджмента качества Основные положения и словарь».

СТ РК ISO 10002-2015 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

СТ РК ИСО/МЭК 17000-2009 (ISO/IEC 17000:2004) «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий».

ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

ГОСТ ISO/IEC 17043-2013 «Оценка соответствия. Основные требования к проведению проверки».

СТ ТОО 01 «Стандарт организации. Управление документацией».

СТ ТОО 02 «Стандарт организации. Управление записями».

СТ ТОО 05 «Стандарт организации. Корректирующие и предупреждающие действия».

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных документов.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте организации применяются термины и определения по СТ РК ISO 9000, СТ РК ИСО/МЭК 17000, ГОСТ ISO/IEC 17043, ГОСТ ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17025, ГОСТ ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17065, СТ ТОО 01, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Апелляция – запрос заявителя в орган по подтверждению соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта.

Жалоба – в отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа по подтверждению соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Претензия – выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.

3.2 Применяемые сокращения соответствуют СТ ТОО 01.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «KAZ-Certificate»	
Страница 3 из 12	

	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

4 Ответственность и полномочия

Ответственность за своевременность рассмотрения и соблюдение порядка рассмотрения жалоб и претензий несет директор.

Ответственность за конфиденциальность и сохранность материалов по апелляциям, жалобам и претензиям несет – юрист.

Ответственность за своевременность рассмотрения и соблюдение порядка работы с апелляциями несет апелляционная Комиссия.

5 Описание

5.1 Общие положения

5.1.1 Цель управления жалобами и апелляциями:

- защита организации, ее заказчиков и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или ненадлежащего поведения;
- обеспечение доверия к деятельности организации и ее подразделений;
- повышение удовлетворенности потребителей услуг организации и ее подразделений;
- повышение конкурентоспособности организации и ее подразделений.

5.1.2 Управление апелляциями, жалобами и претензиями проводится в соответствии с требованиями настоящего стандарта организации. Под управлением апелляции, жалобой и претензией понимаются действия руководства ТОО «KAZ-Certificate», предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес ТОО «KAZ-Certificate» апелляция, жалоба и претензия эффективно обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ТОО «KAZ-Certificate».

Управление апелляцией, жалобой и претензией включает регистрацию, анализ апелляции, жалобы и претензии и последующие действия, соответствующие результатам их анализа. Эффективное реагирование на жалобы является важным средством защиты ТОО «KAZ-Certificate», его клиентов и других пользователей услуг от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

5.1.3 При возникновении спорных вопросов по деятельности, ОПС и ИЛ, провайдером, потребитель (заявитель, клиент и другие заинтересованные стороны) имеет право подать апелляцию в Апелляционную Комиссию.

5.1.4 Решения, принимаемые Апелляционной Комиссией, должны осуществляться в строгом соответствии с требованиями НД государственной системы технического регулирования и обеспечения единства измерений.

5.1.5 Не подлежат рассмотрению апелляции, жалобы, претензии заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, а также не изложена суть вопроса. Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, субъект или должностное лицо обязаны рассматривать указанное обращение.

5.1.6 Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес корреспондента и дату отправления на почтовом штемпеле.

5.1.7 Срок рассмотрения апелляций, жалоб и претензий рассматриваются не позднее 15 календарных дней, требующие дополнительного изучения, рассматриваются в срок до одного месяца. При необходимости дополнительной проверки, сроки могут быть продлены директором, но не более чем на один месяц. Продление срока исполнения оформляется в виде служебной записки от руководителей подразделений или

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «KAZ-Certificate»		Страница 4 из 12
---	--	------------------

	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

ответственных исполнителей. Сроки исполнения исчисляются со дня их поступления и регистрации.

5.2 Прием, регистрация апелляций, жалоб и претензий

5.2.1 Апелляции, жалобы и претензии, поступившие от заинтересованных сторон на бумажных, электронных носителях или в устной форме, (в том числе внутренние жалобы), а также опубликованные в средствах массовой информации, регистрируются в день их поступления в журнале согласно приложению А СТ ТОО 09.

Апелляции, жалобы и претензии, поступающие в электронном виде, распечатываются секретарем на бумажный носитель и регистрируются в журнале.

Директор совместно (при необходимости) с юристом принимает решение в отношении поступившей жалобы, либо претензии, либо апелляции. В зависимости от принятого решения, директор направляет жалобы и претензии руководителю структурного подразделения, где обнаружена жалоба или претензия, апелляции в Апелляционную комиссию.

В случае получения апелляции, жалобы и претензии на системы(у) менеджмента или информации о негативной оценке деятельности ОПС и ИЛ, непосредственный исполнитель ставит в известность начальника и направляет служебную записку директору с кратким изложением проблемы.

5.2.2 ТОО «KAZ-Certificate» подтверждает получение апелляций, жалоб и претензий, в дальнейшем, сообщает подателю апелляции, жалобы и претензии о ходе работы и результат их рассмотрения.

5.3 Рассмотрение жалоб и претензий

5.3.1 Получив жалобу или претензию, ТОО «KAZ-Certificate» определяет, касается ли данная жалоба или претензия деятельности ОПС и ИЛ и если да, то начинает работу с ней.

По любой жалобе или претензии, поступившей в ТОО «KAZ-Certificate», направляется запрос в адрес данного клиента.

ОПС и ИЛ должна нести ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб.

5.3.2 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по жалобам не должны носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к предъявителю жалобы.

Поступившая жалоба или претензия должна быть проанализирована руководителем подразделения, в которое она поступила.

При этом определяется:

- относится ли жалоба или претензия к деятельности этого или иного подразделения;
- имеет ли подразделение необходимые ресурсы и полномочия для разработки и внедрения результативных действий по жалобе или претензии.

5.3.3 Зарегистрированная жалоба или претензия анализируется руководителем подразделения с целью:

- определения, действительно ли жалоба или претензия является недостатком в работе ТОО «KAZ-Certificate»;
- установления причины появления жалобы или претензии;
- разработки необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

Анализ производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе или услуге. При анализе жалобы или претензии необходимо рассматривать:

- причину появления жалобы или претензии;
- взаимосвязанные функции/процессы/подразделения ТОО «KAZ-Certificate», имеющие отношение к жалобе или претензии;
- финансовые затраты, которые необходимы для управления жалобой или претензией;
- подготовку персонала.

5.3.4 Критерием для принятия решения правомочности претензии или жалобы являются требования, предъявляемые к соответствующей деятельности, изложенные в регламентирующих документах ТОО «KAZ-Certificate». Результаты анализа претензии или жалобы являются основанием для принятия решения.

Решение, сообщаемое подателю жалобы или претензии принимается лицом (-ами), не задействованным (-ими) в предмете жалобы или претензии.

5.3.5 В случае обоснованности жалобы или претензии, разрабатываются и выполняются корректирующие и предупреждающие действия, назначаются сроки и исполнители. При этом разработанные корректирующие и предупреждающие действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления жалобы или претензии и исключить возможность повторного появления подобных жалоб или претензий.

5.3.6 Результаты расследования и устранения причин жалоб или претензий обязательно доводятся до сведения подразделения-исполнителя, к деятельности которого относится данная жалоба или претензия.

Результаты анализа и обработки жалобы или претензии в письменном виде доводятся до сведения подателя жалобы или претензии, от которого данная жалоба или претензия поступила.

5.3.7 В случае необоснованности жалобы или претензии подготавливается ответ с доказательствами правильности действий ТОО «KAZ-Certificate», применительно к случаю, указанному в жалобе или претензии. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

Результаты предпринятых действий по жалобам или претензиям доводятся до Управляющего совета.

Информация о жалобах или претензиях рассматривается при проведении анализа систем менеджмента директором ТОО «KAZ-Certificate» и включается в отчеты об анализе систем менеджмента.

ТОО «KAZ-Certificate» совместно с подателем претензии или жалобы, определяет, будет ли предмет жалобы или претензии и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

5.4 Рассмотрение апелляций

5.4.1 Действия по управлению поступившей апелляцией поручаются апелляционной Комиссии, состоящей из лиц, не задействованных в проведении данных работ или оказанных услуг.

Апелляционная Комиссия несет ответственность за сбор и подготовку документов по предмету апелляции и их предварительный анализ.

	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям не должны носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю апелляции.

5.4.2 Предварительный анализ апелляции проводится совместно с начальником ИЛ или руководителем ОПС, к компетенции которого относится данная апелляция, с целью определения обоснованности апелляции, установления причины появления апелляции и определения необходимых действий в отношении полученной апелляции. ИЛ получившая апелляцию, должна нести ответственность за сбор и верификацию всей информации, необходимой для признания достоверности апелляции. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

Анализ апелляции производится на базе нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге или документу.

Апелляция может носить необоснованный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОПС и ИЛ.

5.4.3 В случае обоснованности апелляции разрабатывается план необходимых действий, определяются конкретные сроки и подразделение ТОО «KAZ-Certificate», ответственное за выполнение соответствующих действий. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного заявления подобных апелляций.

Разработанные действия и сроки их выполнения фиксируются в протоколе несоответствий и доводятся до сведения соответствующего подразделения ТОО «KAZ-Certificate», руководитель которого несет ответственность за выполнение всех разработанных действий в установленные сроки и подготовку отчета о выполненных действиях.

5.4.4 По результатам анализа и разработанных действий по апелляциям апелляционной Комиссией ОПС и ИЛ принимается окончательное решение.

Принятое апелляционной Комиссией ОПС и ИЛ, решение, а также результаты анализа и обработки апелляции со стороны ОПС и ИЛ в письменном виде доводятся до заявителя апелляции.

В случае несогласия с решением апелляционной Комиссии ТОО «KAZ-Certificate» заявитель имеет право обратиться в уполномоченные органы в области технического регулирования или аккредитации.

В случае необоснованности апелляции ответственное лицо подготавливает официальный ответ в адрес заявителя с доказательствами правильности действий ТОО «KAZ-Certificate» применительно к случаю, на который была подана апелляция. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых принималось решение об оценке соответствия.

5.4.5 Информация о полученных апелляциях на действия ТОО «KAZ-Certificate» в целом и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа систем менеджмента руководством ТОО «KAZ-Certificate» соответственно и включается в отчет об анализе систем менеджмента.

5.5 Действия по результатам рассмотрения апелляций, жалоб и претензий

5.5.1 Если апелляции, жалобы и претензии обоснованы, тогда разрабатываются корректирующие действия в соответствии с требованиями СТ ТОО 05.

Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления апелляций, жалоб и претензий систематически проводятся:

- периодические проверки нормативных документов;

		Страница 7 из 12
Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без письменного разрешения ТОО «KAZ-Certificate»		

	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

- внутренний аудит систем менеджмента;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг;
- анализ поступивших ранее апелляций, жалоб, претензий;
- технические учебы с персоналом подразделений;
- анализ системы менеджмента и мероприятия по совершенствованию системы менеджмента по результатам анализа.

Работа с нормативными документами (предложения подразделений по совершенствованию нормативных документов).

5.5.2 По результатам анализа и обработки апелляции, жалобы и претензии директор ТОО «KAZ-Certificate» принимает решение о необходимости довести информацию о возникновении апелляции, жалобы и претензии и предпринятых действиях до сведения всех подразделений ТОО «KAZ-Certificate» с целью совершенствования деятельности ТОО «KAZ-Certificate» и предупреждения повторения апелляции, жалобы и претензий.

5.5.3 Выполнение разработанных корректирующих и предупреждающих действий по апелляции, жалобе и претензии, и их результативность контролируется при внутреннем аудите.

5.5.4 Соблюдение установленного в ТОО «KAZ-Certificate» процесса управления апелляциями, жалобами и претензиями анализируется при проведении анализа СМ руководством ТОО «KAZ-Certificate».

5.6 Формирование ответа

5.6.1 Ответ на апелляцию, жалобу и претензию оформляется на фирменном бланке ТОО «KAZ-Certificate» и не позднее 3-х рабочих дней направляется в адрес заявителя.

5.6.2 Второй экземпляр ответа на апелляцию, жалобу и претензию с визами соответствующих исполнителей, а также привлеченных к исполнению руководителей подразделений, специалистов и вся переписка по этому документу в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ТОО «KAZ-Certificate» подшивается в дело.

6 Требования к входным и выходным данным процесса, к ресурсам

6.1 Входные данные процесса:

№	Источник информации	Поставщик	Документ	Форма представления		
				Бум	Элек.	Устн
1.	Апелляции, жалобы, претензии потребителей	Сек, ОИ	Журнал регистрации апелляций, жалоб и претензий	+	+	+

6.2 Выходные данные процесса:

№	Источник информации	Потребитель	Документ	Форма представления		
				Бум.	Элек.	Устн
1.	Ответ потребителю по действиям при рассмотрении апелляции, жалобы, претензии	Заказчик	Письмо	+	+	

	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

2.	Корректирующие действия	Отдел	План корректирующих мероприятий	+		
----	-------------------------	-------	---------------------------------	---	--	--

6.3 Требования к персоналу, необходимое время и трудоемкость процесса при работе с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей, устанавливаются в ходе осуществления процесса ответственными за отдельные этапы работ.

7 Идентифицированные риски процесса

№	Идентифицированные риски	Меры по предупреждению рисков
1.	Несоблюдение сроков рассмотрения апелляции, жалобы, претензии	Соблюдение требований СТ ТОО 09
2.	Невозможность удовлетворения апелляции, жалобы, претензии	Принятие корректирующих действий

8 Методы мониторинга (оценки) и управления процессом

Методами оценки деятельности в рамках данного стандарта организации является внутренний аудит, анализ СМ со стороны руководства.

	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

Приложение А

Журнал регистрации апелляций, жалоб и претензий потребителей (рекомендуемая форма)

Дата № Вх.	Наименование , адрес заявителя	Краткое содержание	Кол-во листов	Кому передан документ на исполнение	Отметка о получении	Результат рассмотрен ия	Дата и № исх.
1	2	3	4	5	6	7	8

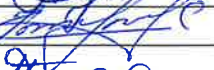
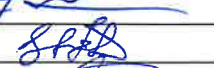
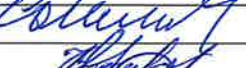
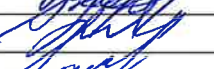
	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер пунктов, приложений	Основание для внесения изменений	Дата утверждения	Дата введения
1	2	3	4	5
Пересмотр № 1	-	В ходе работ было обнаружено, что данный стандарт требует пересмотра	20.11.24г.	20.11.24г.

	Система менеджмента ТОО «KAZ-Certificate»	
	Стандарт организации Порядок работы с апелляциями, жалобами и претензиями потребителей	СТ ТОО 09 Пересмотр № 1 Изменение:

Лист ознакомления

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Личная подпись	Дата	Примечание
1	Досемибаев А.В.	РОПС		20.11.24	
2	Имеев Р.Р.	Кор. УА		20.11.24	
3	Сейталиев М.	Без. спец. ОПС		20.11.24	
4	Юсупов Б.	Зам. РОПС		20.11.24	
5	Абдыраманов А.	Спец. ОПС		20.11.24	
6	Твердеев О.В.	Ин. администр.		20.11.24	
7	Фурсов В.А.	Спец. ОПС		20.11.24	
8	Оралибек З.Н.	Без. спец. ОПС		20.11.24	
9	Курманжан О.	Без. спец. ОПС		20.11.24	
10	Абдыраманов М.	Спец. ОПС		20.11.24	
11	Семеев Е.	Без. спец. ОПС		20.11.24	
12	Абдыраманов А.М.	Спец. ОПС		20.11.24	
13	Абдыраманов Е.	ОПС		20.11.24	
14	Калимбеков З.М.	Спец. ОПС		15.01.25	
15	Исмаилов Б.	Курьер ТОО		21.01.25	