



**УТВЕРЖДАЮ**

**И.о. Генерального директора  
РГП «НЦА»**

\_\_\_\_\_ **Н.Шокбарбаев**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ **2022 г.**

## **СМ. Рассмотрение жалоб ДП 02-07.27**

Экземпляр № \_\_\_\_\_  
Редакция № 7

<b>Согласовано:</b>	<b>Подпись</b>	<b>Дата</b>	<b>Разработчик:</b>
<b>Аманжолова Г.Ж.</b>			<b>Дуйсенбаев М.С.</b> _____ « ____ » _____ <b>2021 года</b>
<b>Карасаев Е.Ж.</b>			
<b>Ермагамбетова К.С.</b>			
<b>Сырымбетова С.Т.</b>			
<b>Орынғалиұлы А.</b>			
<b>Накупова С.Т.</b>			
<b>Абатов Б.Т.</b>			
<b>Тулепбекова А.А.</b>			

**Нур-Султан**





## Содержание

	Лист учета изменений	
1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Определения и сокращения	4
4	Общие положения	5
5	Порядок формирования и работы комиссии	6
6	Сроки рассмотрения жалоб	10
7	Неразглашение сведений в связи с рассмотрением жалоб	10
8	Ответственность за нарушения настоящей процедуры	10
9	Оплата внеплановой оценки по результатам рассмотрения жалобы	10
10	Право физических или юридических лиц, государственных органов на подачу жалобы	11
11	Контроль	11
	Приложение А Журнал регистрации жалоб	12
	Приложение Б Форма представления информации о решениях по жалобам	12
	Приложение В Форма Акта передачи материалов аккредитации на хранение	13



## 1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура (далее – процедура) устанавливает порядок регистрации и рассмотрения поступающих жалоб в Орган по аккредитации РГП «Национальный центр аккредитации» (далее – НЦА).

1.2 Действие настоящей процедуры распространяется на все жалобы, в отношении нарушений, допускаемых субъектами аккредитации в деятельности по оценке соответствия и сотрудниками НЦА в процессе проведения работ по аккредитации в области оценки соответствия и работ постаккредитационного периода.

1.3 Применение настоящей процедуры гарантирует выполнение требований ISO/IEC 17011, раздела 7.12.

## 2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы:

Закон Республики Казахстан от 5 июля 2008 года «Об аккредитации в области оценки соответствия»;

Административный процедурно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 29 июня 2020 года;

ISO/IEC 17011:2017 (ГОСТ ISO/IEC 17011-2018) Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия;

ISO/IEC 17000:2020 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

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

СТ РК 3.10-2007 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования, порядок рассмотрения;

РК ОА 01-09.01 СМ. Руководство по качеству;

РИ 03-09-03 СМ. Управление документацией. Делопроизводство;

ДП 02-07.16 СМ. Переоценка и плановая оценка;

ДП 02-07.17 СМ. Приостановление и отмена аккредитации.

## 3 Определения и сокращения

3.1 В настоящей документированной процедуре применяются термины и их определения, установленные в документах, указанных в пункте 2.1 настоящей процедуры.

3.2 Применяемые сокращения в настоящей процедуре:

КТРМ - Комитет технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан;

ДМА - Департамент мониторинга и анализа;

заявитель — физическое или юридическое лицо, направившее в НЦА жалобу;



жалоба – неудовлетворенность, выраженная заявителем в адрес органа по аккредитации относительно деятельности этого органа или субъекта аккредитации – в случае, когда заявитель ожидает получить ответ

субъект – субъект аккредитации, сотрудник НЦА или привлекаемый к оценке специалист в отношении, которого подана жалоба.

комиссия по рассмотрению жалоб (далее – комиссия) – коллегиальный орган, создаваемый НЦА по каждой жалобе в отдельности в соответствии с настоящей процедурой.

#### 4 Общие положения

4.1 НЦА по аккредитации должен:

- принять решение относительно обоснованности жалобы, на основании представленных документальных доказательств;
- убедиться, что жалоба, касающаяся субъекта, при необходимости была сначала рассмотрена субъектом, на которого подана жалоба;
- принять соответствующие меры и оценить их эффективность;
- регистрировать все жалобы и предпринятые действия;
- ответить лицу, направившему жалобу.

4.2 Жалоба в НЦА со стороны заявителя подается в соответствии с Административным процедурно-процессуальным кодексом Республики Казахстан.

В случае, если жалоба связана с деятельностью субъекта аккредитации, то податель жалобы должен, в первую очередь, обратиться в адрес данного субъекта аккредитации для рассмотрения его обращения в соответствии с процедурой по рассмотрению жалоб субъекта аккредитации.

Заявитель представляет в НЦА:

- жалобу в произвольной форме (с указанием наименования заявителя его местонахождения, точного почтового адреса, исходящего номера и даты, сути обжалования, четко сформулированных требований по предмету спора)
- переписку по спорному вопросу заявителя, если таковая велась;
- другие документы (сведения) по требованию комиссии.

4.3 Все поступающие в НЦА жалобы в день поступления регистрируются ответственным специалистом за электронным документом оборота (далее - ЭДО) в программе ЭДО в соответствии с РИ 03-09.03. Прием и передача корреспонденции руководству НЦА без регистрации не допускается.

4.4 Жалобы с входящим номером и датой, визой руководства НЦА направляются в ДМА ответственному специалисту для формирования комиссии по рассмотрению жалобы.

4.5 При рассмотрении жалобы члены комиссии руководствуются нормативными правовыми актами, международными документами, нормативными документами в области аккредитации, технического регулирования и обеспечения единства измерений, настоящей процедурой.

4.6 Переписка по рассмотрению жалоб ведется на языке обращения.



4.7 Жалобы по которым невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя, иные достоверные контакты для обратной связи с заявителем признаются анонимными. Анонимные жалобы рассмотрению не подлежат, а также жалобы, в которых не изложена суть вопроса.

## 5 Порядок формирования и работы комиссии

5.1 Для выполнения процедуры рассмотрения жалоб НЦА создает комиссию и определяет ее секретаря.

5.2 Комиссия:

- 1) ведет учет поступивших жалоб;
- 2) определяет обоснованность жалоб, в том числе должен убедиться в том, что она относится к сфере его деятельности в области оценки соответствия;
- 3) внимательно разбирается в существе жалоб;
- 4) принимает обоснованные решения по жалобам;
- 5) определяет наличие признаков состава административного правонарушения в рассматриваемой жалобе и необходимость направления в КТРМ копии материалов по жалобе, связанных с административным правонарушением;
- 6) принимает решение по итогам рассмотрения жалобы;
- 7) извещает заявителя в электронном варианте либо письменной форме о принятом решении по его жалобе;
- 8) по просьбе заявителя разъясняет порядок обжалования принятого решения в вышестоящих органах;
- 9) анализирует и обобщает жалобы заявителей с целью совершенствования работ по аккредитации и оценке соответствия.

5.3 Состав комиссии утверждается приказом НЦА.

5.4 В состав комиссии входят председатель и другие члены комиссии. Общее количество членов комиссии составляет не менее трех человек.

Для обеспечения беспристрастности в состав комиссии не включаются лица, деятельность которых затрагивает рассматриваемую жалобу.

В состав комиссий включаются специалисты, компетентность и опыт работы которых обеспечит принятие объективных и обоснованных решений. При выявлении новых обстоятельств в ходе рассмотрения, состав комиссии может быть изменен по ходатайству председателя комиссии.

5.5 Председатель комиссии:

- 1) планирует работу и руководит деятельностью комиссии;
- 2) председательствует на заседаниях комиссии;
- 3) контролирует сроки рассмотрения жалоб и своевременное представление информации членам комиссии, заявителю и руководству НЦА;
- 4) осуществляет иные функции, предусмотренные настоящей процедурой.

5.6 Организационная деятельность комиссии обеспечивается секретарем комиссии. Секретарь комиссии не является членом комиссии и не имеет права



голоса при принятии комиссией решения. Секретарь комиссии определяется из числа специалистов ДМА.

5.7 Секретарь комиссии должен:

- своевременно зарегистрировать жалобу в журнале регистрации жалоб (далее – журнал), по форме Приложения А настоящей процедуры;
- направить письменный запрос о предоставлении пояснений с приложением полного пакета подтверждающих документов субъекту аккредитации, на которого была подана жалоба, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы в НЦА;
- направить письменный запрос/служебную записку о предоставлении пояснительной/объяснительной записки сотруднику НЦА, на которого была подана жалоба, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы в НЦА;
- оформить дело на каждую жалобу в отдельности, в которое подшиваются все материалы по жалобе. Секретарь комиссии несет ответственность за сохранность дел по жалобе до дня приема их в архив НЦА актом приема передачи материалов по жалобе по форме Приложения В настоящей процедуры;
- ознакомить с делом по жалобе членов комиссии;
- оформить протокол заседания комиссии и довести до сведения руководства НЦА;
- по результатам рассмотрения жалобы подготовить и направить: письмо-ответ заявителю;

письмо-ответ в государственный орган (КТРМ, Генеральная прокуратура Республики Казахстан, Комитет защиты прав потребителей Республики Казахстан и другие), если жалоба заявителя поступила через государственный орган или от государственного органа (при указании в письме о необходимости его информирования о результатах рассмотрения жалобы).

5.8 Секретарь комиссии в процессе рассмотрения жалобы имеет право получать от членов комиссии информацию по рассматриваемой жалобе, запрашивать необходимую информацию по существу жалобы от субъектов в отношении, которых поступила жалоба.

5.9 Члены комиссии рассматривают жалобу по существу в установленные настоящей процедурой сроки, объективно оценивают изложенные обстоятельства и причины, явившиеся основой для подачи жалобы, проверяют их достоверность.

Члены комиссии рассматривают конкретные предметы/вопросы жалобы, относящиеся к оценке, и докладывают их для обсуждения на заседании Комиссии.

Члены комиссии вправе запрашивать у секретаря комиссии, необходимые материалы, касающиеся сути жалобы.

5.10 Заседание комиссии проводится при условии присутствия простого большинства от общего числа членов комиссии.

5.11 Во время отсутствия председателя комиссии и (или) другого члена комиссии вносится изменение в приказ о создании комиссии по рассмотрению жалобы.

5.12 Решение комиссии принимается открытым голосованием и считается принятым, если за него подано большинство голосов от общего количества присутствующих на заседании членов комиссии. В случае равенства голосов, голос председателя комиссии является решающим.

5.13 Заседание комиссии секретарь комиссии оформляет протоколом, который составляется в одном экземпляре в произвольной форме.

В протоколе должны быть указаны фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе обстоятельства.

Протокол заседания комиссии подписывается присутствующими председателем комиссии и другими членами комиссии, секретарем комиссии.

5.14 В случае несогласия с решением комиссии, любой член данной комиссии выражает особое мнение, которое должно быть изложено в письменном виде и приложено к протоколу заседания комиссии.

5.15 Не допускается рассмотрение жалоб без проведения заседания комиссии.

5.16 Комиссия вправе принять следующие решения:

1) признать жалобу необоснованной и прекратить ее рассмотрение;  
2) признать жалобу обоснованной полностью или частично;  
3) рекомендовать о прекращении рассмотрения жалобы, в случае если в повторных жалобах не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущей жалобы имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы. Решение о прекращении рассмотрения жалобы принимает руководитель НЦА;

4) передать под роспись копии решения комиссии с приложением соответствующих документов по жалобе для проведения внеплановой оценки (далее – ВО) заместителю генерального директора, курирующего производственный блок, в целях установления обоснованности жалобы. Дальнейшие действия по жалобе НЦА проводит согласно ДП 02-07.16 и ДП 02-07.17;

5) запросить у субъекта аккредитации, на которую подана жалоба, в зависимости от степени нарушений план корректирующих действий и отчета с доказательствами об устранении нарушений;

6) рекомендовать привлечь лиц, проводивших ВО, к ответственности, в том числе дисциплинарной;

7) приглашать на заседание заявителя или субъекта аккредитации, в отношении которого поступила жалоба.

5.18 При принятии решения о представлении субъектом аккредитации плана корректирующих действий и отчета с доказательствами об устранении нарушений (далее - план) субъекту аккредитации отправляется письмо о необходимости представить их в течение 3-х рабочих дней на рассмотрение комиссии.

По результатам рассмотрения плана комиссией принимается одно из следующих решений:

- план принимается и исполнения его будет проверено при проведении очередной плановой оценки. В данном случае секретарь комиссии направляет заместителю генерального директора, курирующего производственный блок, служебную записку о необходимости проверки исполнения плана при проведении очередной плановой оценки, с приложением копий жалобы, плана, сводного отчета и протокол комиссии о принятии указанного решения;

- план принимается и предоставляется 20 календарных дней на его исполнение;

- план не принимается и иницируется проведение ВО.



В случае принятия решения о предоставлении срока на исполнение плана Субъект аккредитации должен представить отчет об исполнении плана в установленный срок.

По итогам рассмотрения отчета комиссией принимается одно из следующих решений:

- несоответствия признаются устраненными и результаты устранения будут проверены при очередной плановой проверке;
- несоответствия не устранены и иницируется проведение ВО;
- несоответствия не устранены и руководству НЦА представляется протокольное решение о передаче материалов в Комиссию по аккредитации для отзыва аттестата аккредитации.

5.19 В случае принятия решения о проведении ВО в зависимости от количества и степени обнаруженных несоответствий, влияющих на достоверность подтверждения соответствия или испытаний, или калибровки (поверки), на основании сводного отчета по ВО Комиссия принимает следующее решение:

- направить материалы ВО заместителю генерального директора курирующего производственный блок для приложения в Дело субъекта аккредитации, если обнаруженные несоответствия имеют малозначительный и/или незначительный характер;

- передать материалы ВО в комиссию по аккредитации для рассмотрения вопроса об отзыве аттестат аккредитации или о временном признании недействительной части области аккредитации субъекта аккредитации, если обнаруженные несоответствия имеют значительный характер.

5.20 Если в рассматриваемой жалобе имеются признаки состава административного правонарушения, секретарь комиссии в течении 3 рабочих дней направляет копии собранных материалов, связанных с административным правонарушением сопроводительным письмом, в КТРМ.

5.21 По итогам рассмотрения жалобы на сотрудника НЦА или привлекаемого к оценке специалиста комиссией принимается одно из следующих решений:

1) в случае обоснованности жалобы полностью или частично, рекомендовать руководителю НЦА принять меры в отношении сотрудника НЦА или привлекаемого к оценке специалиста;

2) в случае необоснованности жалобы, направить письмо заявителю о правомерности действий сотрудника НЦА или привлекаемого к оценке специалиста.

5.22 Решение по жалобе должно быть обоснованным и мотивированным со ссылкой на конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, нормативные правовые акты и документы, применяемые в НЦА.

5.23 Информация об обоснованных жалобах, поступивших на сотрудника НЦА или привлекаемого к оценке специалиста, и принятых решениях представляется секретарем комиссии руководителю НЦА для принятия решения.

5.24 Секретарь комиссии по жалобам ведет учет информации о принятых решениях по жалобам согласно Приложения Б настоящей процедуры.



## **6 Сроки рассмотрения жалоб**

### **6.1 Решения по жалобам:**

- не требующим дополнительного изучения и проверки, принимаются в срок не более 15 календарных дней со дня регистрации их поступления в НЦА;
- требующим дополнительного изучения или проверки, в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации их поступления в НЦА.

6.2 Срок рассмотрения жалобы продлевается руководителем НЦА или его заместителем.

Извещение о продлении срока рассмотрения жалобы должно быть направлено заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня принятия такого решения.

6.3 Если решение вопросов, изложенных в жалобе, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение 3 календарных дней со дня принятия решения.

6.4 Ответ о результатах рассмотрения жалобы заявителю направляется в течение 5 рабочих дней со дня принятия по жалобе решения.

6.5 Если на принятое решение комиссии или НЦА в течение 30 календарных дней не поступило возражений от заявителя, оно считается принятым.

## **7 Неразглашение сведений в связи с рассмотрением жалоб**

7.1 При рассмотрении жалоб комиссией принимаются меры для соблюдения конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну.

7.2 Вся информация, полученная членами комиссии и сотрудниками НЦА в ходе рассмотрения жалобы, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

## **8 Ответственность за нарушения настоящей процедуры**

8.1 Нарушение комиссией порядка или сроков рассмотрения жалоб, принятие необоснованных, нарушающих законодательство решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений, установленных настоящей процедурой, влекут ответственность виновных в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан.

8.2 Личную ответственность за состояние приема жалоб (оригинал жалобы, наличие полного комплекта перечисленных в жалобе документов), регистрацию, передачу на исполнение и учет несет Руководитель ДМА. За своевременное рассмотрение, принятие решения по жалобе несет председатель комиссии.

## **9 Оплата внеплановой оценки по результатам рассмотрения жалобы**

9.1 В соответствии с постаккредитационным договором оплата ВО осуществляется в случае подтверждения по результатам такой проверки нарушений, указанных в жалобе.



Секретарь комиссии, при подтверждении фактов нарушения, направляет служебную записку в Департамент финансов для проведения расчета стоимости работ за проведенную ВО.

9.2 Управление правового обеспечения на основании служебной записки с калькуляцией, представленной Департаментом финансов, в случае подтверждения по результатам ВО нарушений, указанных в жалобе, оформляет дополнительное соглашение на оплату.

Стоимость ВО определяется путем заключения дополнительного соглашения к постаккредитационному договору.

## **10 Право физических или юридических лиц на подачу жалобы**

10.1 Заявитель вправе лично или через своих представителей, подать жалобу в НЦА, запрашивать результаты решений, принятых комиссией.

Оформление представительства производится в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан.

10.2 Решение по жалобе, не удовлетворяющее заявителя, может быть обжаловано в апелляционную комиссию НЦА.

## **11 Контроль**

11.1 Соблюдение требований настоящей процедуры осуществляется представителем руководства по качеству и курирующим заместителем Генерального директора.

	РГП “Национальный центр аккредитации”	СМ. Рассмотрение жалоб	ДП 02-07.27
--	---------------------------------------	------------------------	-------------

## Приложение А

	РГП “Национальный центр аккредитации”	Ф ДП 02-07.27-01
---	---------------------------------------	------------------

### Журнал регистрации жалоб

№ п/п	Входящий номер и дата регистрации в НЦА	Исходящий номер и дата регистрации заявителем	Дата поступления секретарю комиссии	Сведения о заявителе	Краткое содержание жалобы	Номер и дата приказа о создании комиссии, в том числе о внесении изменений и дополнений в него
1	2	3	4	5	6	7

Номер и дата протокола комиссии по рассмотрению жалоб	Решение, принятое по жалобе комиссией по рассмотрению жалоб	Решение, принятое по жалобе комиссией по аккредитации	Номер и дата приказа об отзыве аттестата аккредитации или о временном признании недействительным в части области аккредитации	Исходящий номер и дата ответа заявителю	Примечание/дата сдачи в архив
8	9	10	11	12	13

## Приложение Б

	РГП “Национальный центр аккредитации”	Ф ДП 02-07.27-02
---	---------------------------------------	------------------

№	Заявитель, дата поступления жалобы	Краткое содержание жалобы	Решение по жалобе	Примечание
1	2	3	4	5

	<b>РГП “Национальный центр аккредитации”</b>	<b>СМ. Рассмотрение жалоб</b>	<b>ДП 02-07.27</b>
--	--	-------------------------------	--------------------

## Приложение В

	<b>РГП “Национальный центр аккредитации”</b>	<b>Ф ДП 02-07.27-03</b>
---	--	-------------------------

### Акт приема-передачи материалов по жалобе на хранение

№	Заявитель, дата поступления жалобы	Краткое содержание жалобы	Примечание
1	2	3	4

Подпись ответственного за хранение: \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность, дата)

Подписи секретаря комиссии по жалобам \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность, дата)