



ОсОО «КЫРГЫЗСКИЙ ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ ОРУЖИЯ»

Кыргызская Республика, 720022, г. Бишкек, ул. Кольбаева, 14^А

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОсОО «Кыргызский центр
сертификации оружия»

Чордонов М. Д.

«24» июля 2024 г.



СОГЛАСОВАНО

Руководитель Органа по
сертификации

Абдыкеримов С. А.

Руководитель Органа контроля

Чумуев Д. А.

«24» июля 2024 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«Порядок рассмотрения жалобы/апелляции»**

СМ ДП.07

г. Бишкек, 2024 год

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

№№ п.п.	Редакция	Дата внесения изменений	Краткое содержание изменений	ФИО внесшего изменения
1.	1	12.12.2018	Все разделы и формы	Осташко С.В.
2.	2	01.08.2019	Все разделы	Осташко С.В.
3.	3	25.12.2020	Все разделы	Осташко С.В.
4.	4	12.10.2022	Разделы 5, 6	Чордонов М.Д
5.	5	24.07.2024	п.4.3 Дополнение о регистрации жалоб и апелляций. Форма Журнала регистрации жалобы	Усенов К.О.
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				



ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление	3
1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
4. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ/АПЕЛЛЯЦИИ	5
4.1. Общие положения	5
4.2. Функции и обязанности	5
4.3. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб/апелляций	5
4.4. Правила и сроки рассмотрения жалоб/апелляций.....	6
4.5. Правила и сроки оформления решения по жалобе/апелляции	6
4.6. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб/апелляций.....	6
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	7
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Форма жалобы/апелляции	8
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Форма решения по жалобе/апелляции.....	9
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Форма журнала регистрации апелляций (жалоб)	10
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	11



1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура определяет порядок обращения с жалобами/апелляциями, поступившими в Общество с ограниченной ответственностью «Кыргызский центр сертификации оружия» (далее – Организация), и устанавливает правила оформления жалоб/апелляций, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалобы/апелляции.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы:

- ГОСТ ISO/IEC 17000 «Оценка соответствия. Общий словарь»
- ГОСТ ISO/IEC 17065 «Оценка соответствия Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;
- ГОСТ ISO /IEC 17020 «Оценка соответствия Требования к работе различных типов органов, проводящих инспекции»;
- ГОСТ Р ИСО 9000 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- КМС ISO 19011 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента»;
- СМ ОС.РК.01 «Руководство по качеству ОС»;
- СМ ОК.РК.01 «Руководство по качеству ОК»
- Документированная процедура СМ ДП.01 «Управление документацией»;
- Документированная процедура СМ ДП.02 «Управление записями»;

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

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. В настоящей процедуре используются термины и определения ГОСТ Р ИСО 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ГОСТ ISO/IEC 17000 «Оценка соответствия. Общий словарь».

3.2. В настоящей процедуре приняты следующие сокращения:

ВА – внутренний аудит;

ВП – владелец процесса;

ГСО – гражданское и служебное оружие и патроны к нему

ДП – документированная процедура;

КД – корректирующие действия;

КЦСО – Общество с ограниченной ответственностью «Кыргызский центр сертификации оружия»;

МК – менеджер по качеству;

НД – нормативная документация;

ПД – предупреждающие действия;

РСП – руководитель структурного подразделения

РК – руководство по качеству;

СП – структурные подразделения КЦСО (ОС/ОК)

СМ – система менеджмента;



4. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ/АПЕЛЛЯЦИИ

4.1. Общие положения

Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг организации. Регламент процедуры рассмотрения жалоб и апелляций находится в открытом доступе на сайте организации.

Заявителем может быть любая организация, лицо-участник процесса, связанный с деятельностью **КЦСО** или лицо, заинтересованное в результатах **работы по подтверждению соответствия и инспекции ГСО**, права которые, по их мнению, нарушены.

Заявитель вправе подать жалобу/апелляцию в **КЦСО**, по результатам выполнения работ, по инспектированию продукции, по подтверждению соответствия, связанной с основной деятельностью **КЦСО**, с просьбой о пересмотре принятого решения в отношении данного объекта.

При рассмотрении жалоб и апелляций, **КЦСО** руководствуется настоящей процедурой, документами **СМ КЦСО**, регламентирующими деятельность в области инспектирования продукции, подтверждения соответствия.

При рассмотрении жалобы или апелляции между заинтересованными сторонами обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

В рассмотрении жалобы/апелляции не должны принимать участие лица, имевшие отношение к предмету жалобы или апелляции.

Результатом работы рассмотрения жалобы или апелляции, является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в организацию, или обратиться в вышестоящие инстанции.

4.2. Функции и обязанности

При поступлении жалобы/апелляции организация проводит:

- регистрацию обращения, согласно правилам оформления в установленном порядке согласно данной процедуры;
- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания жалобы или апелляции и определение ответственных лиц;
- принятие объективного решения;
- своевременное информирование заявителя о принятом решении;
- учет, хранение документов и рабочих материалов;
- анализ результатов работы по жалобе/апелляции;
- разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

4.3. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб/апелляций

В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанным с основной деятельностью организации, или в случае неудовлетворения жалобы, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой/апелляцией на имя директора ОсОО «Кыргызский центр сертификации оружия».

Жалоба/апелляция должна быть оформлена согласно форме в Приложении 1 настоящей процедуры. В жалобе/апелляции должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением организации, указаны документы и т.д.



Жалоба/апелляция подаётся по почте, на электронный адрес организации, в письменном виде, не позднее чем через 15 календарных дней после решения организации, с которым заявитель не согласен.

Регистрацию жалобы или апелляции осуществляет Ответственный за делопроизводство и архив в «Журнале учета входящей корреспонденции» (Приложение 7, СМ ДП.01) делает ее копию и передает директору, а оригинал подшивает в папку «Входящие».

Примечание: Не подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению жалобы или апелляции от анонимных заявителей, содержащие нецензурные выражения, оскорбительные высказывания, задевающие честь и достоинство Общества и его сотрудников.

Получение каждой жалобы/апелляции подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте) в течение 3-х рабочих дней с обязательным подтверждением от него, факта получения регистрации его жалобы/апелляции.

Директор КЦСО рассматривает поступившую жалобу и передает её в Комитет по беспристрастности, который является ответственным за разработку мер по устранению жалобы.

Секретарь Комитета по беспристрастности в день поступления регистрирует жалобу в «Журнал регистрации апелляций (жалоб)» (Приложение 3).

4.4. Правила и сроки рассмотрения жалоб/апелляций

Комитет по беспристрастности рассматривает жалобу/апелляцию с лицами-участниками причастными к ней и совместно проводит анализ возникшей ситуации в течение 10 рабочих дней с момента её регистрации. При анализе поданной жалобы/апелляции может рассматриваться вопрос ее адекватности и обоснованности, в случае отсутствия аргументированной претензии, организация оставляет за собой право отказать в рассмотрении внеся необходимые разъяснения по ее обоснованности в Форме решения по жалобе/апелляции (Приложение 2).

Комитет по беспристрастности может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по поступившей жалобе/апелляции.

4.5. Правила и сроки оформления решения по жалобе/апелляции

Решение по жалобе оформляется секретарем Комитета по беспристрастности в двух экземплярах в течение 10 рабочих дней в соответствии с формой в приложении 2 данной процедуры и утверждается руководителем организации.

Решение по жалобе/апелляции должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы/апелляции: срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы или апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию или обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

4.6. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб/апелляций

Решение по жалобе/апелляции высылается в адрес заявителя в письменном виде, не позднее 5 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе/апелляции остаётся у делопроизводителя структурного подразделения.



Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой/апелляцией хранятся у менеджера по качеству с последующей сдачей в архив.

Если на решение по жалобе, в течение 15 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Работа с жалобами/апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении жалоб и апелляций и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента со стороны руководства организации.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб/апелляций, систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; анализ апелляций; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМ; обучение персонала; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМ по результатам анализа.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Сотрудники КЦСО, принимающие участие в рассмотрении жалоб, несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
- соблюдение сроков и порядка рассмотрения жалоб, установленных настоящей ДП.

Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников, а также согласно действующим документам СМ, содержащим требования о конфиденциальности информации.

Результаты решения по итогам рассмотрения жалоб и апелляций, фиксируются в «Журнале регистрации апелляций (жалоб)», поступающих от заявителей и других сторон Секретарем Комитета по беспристрастности.

Документы и материалы по рассмотрению жалоб/апелляций хранятся у МК в течение двух лет, а затем сдаются в архив КЦСО.

Решения и выводы должны быть рассмотрены всеми РСП КЦСО. Выявленные несоответствия в работе должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии документированной процедурой СМ ДП.05 «Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия».



ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Форма жалобы/апелляции

Директору
ОсОО «Кыргызский центр
сертификации оружия»
Чордонову М.Д.
от _____ (ФИО)

Жалоба

1. Сведения о заявителе жалобы:

Наименование организации: _____

Адрес организации: _____

Контактные данные: _____

2. Лицо, действующее от имени организации: _____

3. Контактное лицо: _____
(заполняется если отлично от предыдущего пункта)

4. Объект жалобы: _____

5. Суть жалобы: _____

6. Приложения: _____

«__» _____ 20__ г.
(дата)

(подпись, расшифровка)



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Форма решения по жалобе/апелляции

Решение по жалобе/апелляции

Комитет по беспристрастности ОсОО «Кыргызский центр сертификации оружия»
рассмотрев жалобу № _____ от «__» _____ 202__ года, по вопросу

представленную _____ *(наименование организации, подавшей жалобу)*

принял решение: _____

_____.

Основание для признания жалобы/апелляции обоснованной (необоснованной):

_____.

Председатель Комитета по
беспристрастности ОсОО
«КЦСО»

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Менеджер по качеству

(подпись)

(фамилия, инициалы)

М.П.

«__» _____ 202__ год



ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Форма журнала регистрации апелляций (жалоб)

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ АПЕЛЛЯЦИЙ (ЖАЛОБ)

№№ п/п вх. номер	Дата поступления	Заявитель	Краткое содержание	Резолюция руководителя	Предпринятые действия	Результат рассмотрения



ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№№ п.п.	ФИО	Дата	Подпись
1.	2.	3.	4.
1.	Дреснев	24.07.24	
2.	Чордошов М.		
3.	Абдиев Рашид С.	24.07.24	
4.	МОСКАЛЕНЦ В.Г.	24.07.24г.	
5.	Чордошов Э.М.	24.07.24г.	
6.	Жеширов Л.Ж.	24.07.24	
7.	Усанов К.О.	24.07.24г.	
8.	Омурбаев А.К.	24.07.24г.	
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			