

	Товарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОПС персонала
ТОО «НЕОФИС»
Р.И. Султанов
«27» 2024 г.



**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ
ДП 01-13-4-2024**

г. Астана 2024 год

Версия 1.0		Лист 1 из 13
------------	--	--------------

	Товарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

Лист регистрации изменений

№ изм.	№ раздела, подраздела, пункта, к которому относится изменение	Основание (дата, № Документа)	Дата внесения изменения	Подпись лица, внесшего изменение

	Тозарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАНА руководителем Органа по подтверждению соответствия персонала (далее Органа или ОПС персонала) ТОО «НЕОФИС» в соответствии с требованиями ГОСТ ISO/IEC 17024-2014 пункты 9.8.1-9.8.7, пункты 9.9.1-9.9.10
2. УТВЕРЖДЕНА директором ТОО «НЕОФИС»
3. ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом № 101-24 от «27» декабря 2024 г.
4. ВВОДИТСЯ впервые.
5. ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ - один раз в год.
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ за своевременную актуализацию документированной процедуры ДП 01-13-4-2024 «Жалобы и апелляции» возлагается на ответственное лицо по качеству ОПС персонала.

	Товарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

Содержание		Стр.
№ раздела	Наименование раздела	
	Предисловие	3
1	Цель и область применения	5
2	Нормативные ссылки	5
3	Определения	5
4	Принципы	5
5	Процедура рассмотрения жалоб	5
6	Процедура апелляции	6
7	Ведение записей	6
8	Ответственность	6
9	Заключительные положения	7
	Приложение А Форма Жалоба	8
	Приложение Б Форма Журнал учета жалоб	9
	Приложение В Форма Апелляция	10
	Приложение Г Форма Журнал учета апелляций	11

	Товарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

1 Цель и область применения

Настоящая процедура устанавливает правила рассмотрения жалоб и апелляций, поступающих в ОПС П ТОО «НЕОФИС», в процессе сертификации персонала в области энергетики. Процедура охватывает все этапы работы, включая принятие решений о сертификации, приостановление, аннулирование сертификатов и профессиональное поведение сертифицированных лиц.

2 Нормативные ссылки

- 1) ГОСТ ISO/IEC 17024-2014 "Оценка соответствия. Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала";
- 2) ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 "Оценка соответствия. Словарь и общие принципы";
- 3) СТ РК 3838-2023 "Энергетический аудит. Требования к компетентности энергоаудитора";
- 4) Правила документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота № 236 от 25.08.2023 г.

3 Определения

1. **Жалоба:** Обращение физического или юридического лица, выражающее недовольство действиями ОПС П или сертифицированного персонала.
2. **Апелляция:** Обращение с просьбой пересмотреть решение о сертификации или другой спорный вопрос.
3. **ОПС П:** Орган по подтверждению соответствия персонала ТОО «НЕОФИС»

4 Принципы

- a) Процедура прозрачна, справедлива и беспристрастна.
- b) Конфиденциальность обеспечивается на всех этапах рассмотрения.
- c) Все обращения рассматриваются в установленные сроки.

5 Процедура рассмотрения жалоб

5.1 Подача жалобы

- 1) Жалобы принимаются в письменной форме.
- 2) Допустимые каналы: электронная почта, почта, личное обращение.
- 3) Заполняется форма "Жалоба" (Приложение А).

5.2 Регистрация

- 1) Жалобы регистрируются в журнале учета жалоб (Приложение Б).
- 2) Указываются дата поступления, заявитель, суть жалобы.

Версия 1.0		Лист 5 из 13
------------	--	--------------

	Товарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

5.3 Рассмотрение

- 1) Руководитель назначает комиссию.
- 2) Проверка проводится в течение 15 рабочих дней.
- 3) Заявитель получает письменное уведомление о решении.

5.4 Меры

- 1) Корректирующие действия фиксируются.
- 2) При необходимости изменяются внутренние процедуры.

6 Процедура апелляции

6.1 Подача апелляции

- 1) Апелляции подаются в течение 30 календарных дней с даты решения.
- 2) Заполняется форма "Апелляция" (Приложение В).

6.2 Регистрация

- 1) Апелляции регистрируются в журнале апелляций (Приложение Г).

6.3 Создание комиссии

- 1) Формируется независимая комиссия из трех членов.

6.4 Рассмотрение

- 1) Рассмотрение длится до 30 рабочих дней.
- 2) Заявитель получает мотивированное решение в письменном виде.

6.5 Принятие решений

- 1) Решения комиссии являются окончательными.

7 Ведение записей

- 1) Записи хранятся 5 лет.
- 2) Формируются отчеты о работе с жалобами и апелляциями.

8 Ответственность

- 1) Руководитель ОПС II отвечает за выполнение процедуры.
- 2) Все сотрудники обязаны следовать установленным правилам.

	Товарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

9 Заключительные положения

- 1) Процедура вступает в силу после утверждения.
- 2) Изменения вносятся в установленном порядке.

	Товарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

Приложение А
Форма «Жалоба»

Ф-ДП -01-13-4-2024.1

**Руководителю
ОПС II ТОО «НЕОФИС»**

Ф.И.О.

от _____
Ф.И.О.(или наименование юридического лица)
ИИН(БИН) _____
Адрес _____

ЖАЛОБА

Описание и содержание жалобы

Дата подачи

_____ **подпись**

	Товарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

Приложение Б
Форма «Журнал учёта жалоб»

Ф-ДП-01-13-4-2024.2

№	Дата регистрации	Заявитель	Суть жалобы	Статус	Дата закрытия

	Товарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

Приложение В

Форма «Апелляция»

Ф-ДП -01-13-4-2024.3

Руководителю
ОПС П ТОО «НЕОФИС»

Ф.И.О.

от _____

Ф.И.О.(или наименование юридического лица)

ИНН(БИН) _____

Адрес _____

АПЕЛЛЯЦИЯ

Описание и содержание апелляции

Дата подачи

_____ подпись

	Товарищество с ограниченной ответственностью «НЕОФИС»	
	СМ Документированная процедура «Жалобы и апелляции»	
	ДП 01-13-4-2024	Уровень документа - II

Приложение Г
Форма Журнала учёта апелляций

Ф-ДП-01-13-4-2024.4

№	Дата регистрации	Заявитель	Суть апелляции	Решение	Дата закрытия



