



«ICert» халықаралық сертификаттау орталығы жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
Персоналдың сәйкестігін растау жөніндегі
Орган «ICert» халықаралық сертификаттау орталығы

ОПС ОП басқару жүйесі
Ереже
Шағымдар мен апелляцияларды қарау
және апелляциялар мен шағымдар
комиссиясының қызметі тәртібі туралы
П СМ 02-04

Шағымдар мен апелляцияларды қарау тәртібі

Апелляция/шағым ОПС ОП басшысының атына еркін жазбаша түрде ұсынылады, өтініш беруші қол қояды және пошта немесе электрондық хабарлама арқылы ОПС ОП мекенжайына жіберіледі.

Апелляция/шағымда келесі мәліметтер болуы тиіс:

- апелляция немесе шағым берген өтініш беруші туралы ақпарат;
- атауы мен мекенжайы (заңды тұлғалар үшін);
- аты-жөні, әкесінің аты, жеке сәйкестендіру нөмірі, пошта мекенжайы;
- өтініш берушінің талаптары және апелляция/шағым негіздері;
- растайтын құжаттар/материалдар (бар болса).

Шағым/апелляция ОПС ОП мекенжайына пошта немесе электрондық хабарлама арқылы жазбаша түрде ұсынылуы мүмкін. Апелляция/шағым ОПС ОП-де электрондық форматта тіркеледі (Қараңыз: Ф. 02-04-1).

ОПС ОП басшысы шағым/апелляцияны алған кезде оның мазмұнын сертификаттау қызметіне қатысты ма екенін тексереді, себебі осы салаға ОПС ОП жауапты. ОПС ОП басшысы түскен шағым/апелляцияны қарау үшін комиссия құрады.

Шағым/апелляция алынғаны өтініш берушіге расталады (мысалы, пошта, телефон немесе электрондық пошта арқылы).

6.1.2 Шағымдар мен апелляцияларды қарау ережелері

ОПС ОП басшысы шағым/апелляцияны және оған қатысты барлық материалдарды қарау үшін комиссияға жібереді.

Шағым/апелляция комиссияда қаралып, туындаған жағдайға талдау жүргізіледі.

Шағым/апелляцияға қосылатын құжаттардың тізімі даулы жағдайдың мәніне байланысты өтініш беруші тарапынан анықталады.

ОПС ОП даулы мәселелер бойынша шешім қабылдау үшін өтініш берушіден қосымша құжаттар талап ете алады.

Шағым/апелляция бойынша шешім қабылдау үшін қосымша шаралар (экспертизалар және т.б.) қажет болған жағдайда, ОПС ОП өтініш берушіні ресми түрде хабардар етеді.

Шағым/апелляция бойынша шешімде келесі мәліметтер болуы тиіс:

- толық немесе ішінара қанағаттандырылған жағдайда – қанағаттандыру мерзімі мен тәсілі;



«ICert» халықаралық сертификаттау орталығы жауапкершілігі шектеулі серіктестігі
Персоналдың сәйкестігін растау жөніндегі
Орган «Icert» халықаралық сертификаттау орталығы

ОПС ОП басқару жүйесі
Ереже
Шағымдар мен апелляцияларды қарау
және апелляциялар мен шағымдар
комиссиясының қызметі тәртібі туралы
П СМ 02-04

- толық немесе ішінара қанағаттандырудан бас тартылған жағдайда – бас тарту себептері, сәйкес актілерге, нормативтік құжаттарға және бас тартуды негіздейтін дәлелдерге сілтемелермен бірге;

- Шешімді негіздейтін құжаттар тізімі.

Жалға немесе апелляцияға қатысты өтініш берушінің пайдасына оң шешім қабылданған жағдайда, ОПС ОП орын алған бұзушылықты жоюға міндетті.

Жауаптың түпнұсқасы шағым/апелляция тіркелген күннен бастап он бес жұмыс күні ішінде жазбаша түрде өтініш берушіге жіберілуі тиіс, ал жауаптың көшірмесі ОПС ОП-де сақталады.

ОПС ОП шағым/апелляцияны қарағаннан кейін қажет болған жағдайда немесе өтініш берушінің сұранысы бойынша ұсынылған құжаттардың түпнұсқаларын қайтарып береді, ал көшірмелері ОПС ОП-де қалады.

Шағымдар мен апелляцияларға себеп болған жағдайлар анықталғаннан кейін, қажет болған жағдайда ОПС ОП анықталған кемшіліктерді жою және олардың қайталануын болдырмау мақсатында түзету және алдын алу шараларын жүргізеді.

Қабылданған шешімге келіспеген жағдайда, өтініш беруші оны жоғары инстанцияларға шағымдануға құқылы.

Жалпы шағымдар мен апелляциялардың түсу себептерін анықтау және алдын алу мақсатында ОПС ОП (қажет болған жағдайда) келесі жұмыстарды жүргізеді: бұрын түскен шағымдар мен апелляцияларды талдау; түзету және алдын алу шараларын талдау; құжаттарды мерзімді тексеру; аудиттер өткізу; қызметкерлерді оқыту; және талдау нәтижелері бойынша басқару жүйесін жетілдіру шараларын қабылдау.