



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
ТОО «Business Expert KZ»  
А.К.Сисенова  
«29» мая 2025г.

**Порядок рассмотрения апелляций, претензий и рекламаций**  
**Инструкция**  
**И -06**

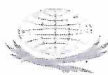
Разработал: Ведущий специалист ОПС СМ Мейрбекова П.У.  
Согласовал: Руководитель ОПС СМ Жангазина Ж.С.

г.Алматы

*Данный документ является собственностью ТОО «Business Expert KZ». Тиражирование и распространение документа без письменного разрешения директора запрещается*

**И-06**  
**Издание 5**

[illegible]

|                                                                                         |                                                                                                                                       |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>Порядок рассмотрения апелляций,<br/>претензий и рекламаций</b></p> |  <p align="center"><b>Business<br/>Expert KZ</b></p> | <p align="center"><b>И-06<br/>Издание 5</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|

## Содержание

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Раздел 1. Общие положения.....                                                 | 4  |
| Глава 1. Цель, область применения.....                                         | 4  |
| Глава 2. Нормативные ссылки .....                                              | 4  |
| Глава 3. Термины и определения, сокращения.....                                | 4  |
| Раздел 2. Основные положения .....                                             | 4  |
| Глава 4. Описание методики рассмотрения апелляций, претензий и рекламаций..... | 4  |
| Параграф 1.Регистрация жалоб и претензий .....                                 | 5  |
| Параграф 2. Рассмотрение жалоб и претензий.....                                | 5  |
| Параграф 3. Подготовка и направление ответа заявителю .....                    | 6  |
| Параграф 4. Рассмотрение апелляций.....                                        | 7  |
| Приложение А Форма журнала регистрации жалоб .....                             | 9  |
| Приложение Б Форма жалобы (рекомендуемое) .....                                | 10 |
| Приложение Г Форма обратной связи по жалобе (рекомендуемое).....               | 11 |
| Приложение Д Форма журнала регистрации апелляций .....                         | 13 |

**Раздел 1. Общие положения****Глава 1. Цель, область применения**

1. Настоящая процедура устанавливает порядок управления жалобами и апелляциями, представленными в ТОО «Business Expert KZ» (далее - ТОО) и является открытым нормативным документом для всех заинтересованных сторон.

2. ТОО принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению жалобами, претензиями, спорами и апелляциями. Этот процесс является важным инструментом защиты интересов клиентов и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или необоснованных действий.

**Глава 2. Нормативные ссылки**

3. Настоящий документ разработан с учетом требований и принципов, изложенных в следующих стандартах и документах:

|                            |                                                                                               |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| СТ РК ISO 9000-2017        | Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь                                    |
| СТ РК ISO 9001-2016        | Системы менеджмента качества. Требования                                                      |
| СТ РК ISO/IEC 17021-1-2015 | Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента |
| ISO/IEC 17000:2020         | Оценка соответствия. Словарь и общие принципы                                                 |
| ДП-08                      | Документированная процедура. Анализ СМК со стороны руководства                                |

**Глава 3. Термины и определения, сокращения**

4. Термины и определения, применяемые в настоящей инструкции соответствуют: СТ РК ISO 9000-2017 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», СТ РК ИСО/МЭК 17000 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

- 1) ТОО-ТОО «Business Expert KZ»
- 2) СМК- система менеджмента качества;

**Раздел 2. Основные положения****Глава 4. Описание методики рассмотрения апелляций, претензий и рекламаций**

5. Для исключения поступления жалоб и претензий в отношении деятельности ТОО, персонал ТОО и привлекаемый персонал выполняет услуги в соответствии с требованиями нормативных документов и соответствующих документов ТОО, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных апелляций (т.е. обнаружение и устранение причин возможных апелляций).

6. Рассмотрение жалоб и претензий заявителя осуществляется на следующих принципах:

- 1) Открытость для вовлеченных в процесс лиц
  - 2) Беспристрастность (избежание любого предубеждения при взаимодействии с предъявляющим жалобу)
  - 3) Конфиденциальность
  - 4) Доступность информации по рассмотрению жалобы
  - 5) Завершенность (выявление фактов, относящихся к делу и их проверка)•
- Справедливость (предоставление всем равных условий)

|                                                               |                                                                                                                 |                           |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Порядок рассмотрения апелляций, претензий и рекламаций</b> |  <b>Business<br/>Expert KZ</b> | <b>И-06<br/>Издание 5</b> |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|



6) Чувствительность (рассмотрение каждого случая с точки зрения его достоинств с учетом индивидуальных различий и потребностей сторон).

7. Управление жалобами и претензиями включает:

- 1) прием претензии, апелляции, рекламации заявителя и их регистрацию;
- 2) рассмотрение и анализ претензии, апелляции, рекламации и принятие решений по удовлетворению требований заявителя;
- 3) подготовка и направление ответа заявителю;
- 4) принятие мер по устранению причин обращения заявителей с апелляцией, рекламацией и предотвращение создания прецедентов.

### Параграф 1.Регистрация жалоб и претензий

8. Заявителем может быть любое лицо/организация, участвующее в процессе подтверждения соответствия системы менеджмента или заинтересованное в результатах сертификации, проводимой ОПС СМ или лицо/организация, получившее такой сертификат.

9. Первично для подачи жалобы или претензии заявитель может обратиться в ТОО любым доступным методом (посредством телефона, электронной почты, интернет-сайта <https://www.iso-expert.kz/>). Сотрудник ОПС СМ, получивший такое обращение в устной форме уведомляет заявителя о том, что он должен направить официальную жалобу или претензию непосредственно на имя директора ТОО «Business Expert KZ», в которой:

- 1) указывается имя, фамилию и отчество заявителя (если заявитель - физическое лицо), полное наименование юридического лица (если заявитель - юридическое лицо);
- 2) адрес для ответа, контактную информацию.
- 3) излагается предмет жалобы или претензии;
- 4) определяются потенциальные стороны участники конфликта;
- 5) описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в ОПС СМ;
- 6) предлагается решение (в случае необходимости).

10. Обращения в письменной форме (**Ф02.И-06**), содержащие признаки жалобы или претензии, должны быть **незамедлительно** переданы в руководителю ОПС СМ или ответственному за СМ для регистрации в журнале регистрации жалоб (**Ф01.И-06**).

11. Далее руководитель ОПС СМ анализирует поступившую жалобу или претензию, при этом имея право отклонить жалобу или претензию, которая не отвечает вышеуказанным в требованиям по существу или не касается сертификационных действий, за которые несет ответственность ОПС СМ.

12. Отказ должен быть в письменном виде, объяснять причину отказа и указывать на возможность их устранения и, информацию о том, как можно исправить допущенные недостатки. Уведомление в отказе рассмотреть жалобу или претензии подготавливается руководителем ОПС СМ, подписывается директором ТОО и направляется заявителю по адресам, указанным в заявлении. Указанное уведомление должно быть отправлено **не позднее 3-х дней** с момента регистрации в журнале регистрации жалоб.

13. Решение об отказе принять жалобу как несоответствующую требованиям к его подаче, может быть обжаловано в ОПС СМ путем направления апелляции.

### Параграф 2. Рассмотрение жалоб и претензий

14. На рассмотрение заявления с жалобой или претензией отводится **30 календарных дней**. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего требованиям, изложенным в пп.1)-5) пункта 9.

|                                                               |                                                                                                                |                           |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Порядок рассмотрения апелляций, претензий и рекламаций</b> |  <b>Business<br/>Expert K</b> | <b>И-06<br/>Издание 5</b> |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|



15. В случае, если заявление обосновано, руководитель ОПС СМ определяет градацию (жалоба или претензия), назначает ответственных сотрудников по расследованию и принятию решения по жалобе/претензии.

16. Назначение ответственных сотрудников должно производиться с учетом специфики поданной жалобы/претензии, квалификации, полномочий и ответственности.

17. Данные сотрудники не должны иметь отношения к предмету данной жалобы/претензии.

18. На основании анализа издается приказ о назначении ответственного за сбор информации и принятию решения по потупившей претензии, жалобе. Оформление приказа осуществляется согласно И-04 «Инструкция. Ведение делопроизводства».

19. После регистрации в журнале регистрации жалоб ответственный сотрудник, назначенный руководителем ОПС СМ, анализирует ситуацию, изложенную в заявлении, и готовит первоначальный ответ заявителю (**Ф03.И-06**), который должен включать в себя:

- 1) информацию о получении заявления
- 2) информацию о регистрации и номер регистрации жалобы/претензии.
- 3) информацию о сроках рассмотрения жалобы/претензии.
- 4) краткое содержание предполагаемых действий по рассмотрению данного заявления.

Первоначальный ответ должен быть направлен заявителю **не позднее 7 календарных дней** с момента поступления заявления.

20. В ходе дальнейшего анализа ответственный сотрудник осуществляет все необходимые действия с целью сбора информации, необходимые для подготовки проект решения по жалобе или претензии, в частности:

- 1) определение круга заинтересованных сторон;
- 2) учет информации о результативности системы менеджмента, в том случае, если жалоба касается сертифицированного ОПС СМ клиента;
- 3) переписка с заинтересованными сторонами по вопросам жалобы/претензии, и т.д.

21. В случае рассмотрения претензии сотрудник ОПС СМ, назначенный ответственным за рассмотрение претензии, проводит расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления претензии и готовит решения, направленные на удовлетворение претензии, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение функционирования СМ ОПС СМ.

22. Решение по жалобе или претензии принимает группа ответственных лиц, определенных приказом согласно п.15.

### **Параграф 3. Подготовка и направление ответа заявителю**

23. После согласования и утверждения ответа заявителю, прочие мероприятия по разрешению спора, регистрируются в Журнале регистрации жалоб с указанием сроков выполнения и ответственных и ставятся на контроль.

24. Ответ должен быть оформлен в письменном виде и подписан директором ТОО.

25. Ответ должен содержать:

- 1) информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции,
- 2) запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

26. В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течении 2-х недель с момента направления соответствующего письма (факса, E-mail), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий претензия или жалоба закрывается.

27. Информация о выполнении мер по жалобам и претензиям направляется заявителю **не позднее 6-ти месяцев** с момента регистрации заявления.



28. Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам и претензиям, проверяется в рамках внутренних аудитов СМ.

#### Параграф 4. Рассмотрение апелляций

29. В случае, если заявитель не удовлетворен решением, он может обжаловать его Комиссии по апелляциям ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ».

30. Заявитель направляет апелляцию в Комиссию по апелляциям в случае:

- 1) невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе или претензии;
- 2) несогласия с решениями ОПС СМ по сертификационной деятельности;
- 3) несогласия с решением по жалобе или претензии.

31. Комиссии по апелляциям ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ» действует в соответствии и на основании настоящей инструкции и Положения П-03 «О Комиссии по апелляциям ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ».

32. Поступившая апелляция должна содержать сведения,

1) определять сторону, в отношении которой она подается или сторон участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;

2) содержать изложение предмета спора;

3) описывать имевшие, на момент подачи спора решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;

4) описывать заинтересованность стороны - заявителя в урегулировании спора и причину обращения в Комиссию;

5) содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления Комиссии по апелляциям и обязательства исполнить такое заявление или при несогласии с ним обжаловать решение в вышестоящей инстанции.

6) предлагать решение для обсуждения в Комиссии по апелляциям;

7) быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;

8) включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана апелляция и списка, перечисляющего такие доказательства и/или документы.

а. Заявление с апелляцией поступает к секретарю Комиссии по апелляциям ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ», который должен:

9) направить копии заявления и всех приложенных к нему документов стороне, упомянутой в заявлении в качестве потенциального ответчика

10) зарегистрировать апелляцию в Журнале регистрации апелляций (Ф04.И-06).

33. Секретарь направляет членам пакет документов по апелляции и согласовывает сроки и форму заседания Комиссии по апелляциям.

34. В случае, если Секретарь посчитает необходимым привлечь кого-либо для участия в разбирательстве (даже объяснений или предоставлении документов), Секретарь должен направить этому лицу копию заявления и приложенные к нему документы с просьбой о содействии в разбирательстве

35. Дальнейшее рассмотрение апелляции осуществляется согласно П-03 «О Комиссии по апелляциям ОПС СМ ТОО «Business Expert KZ».

36. Решение, сообщаемое подателю апелляции принимается (или рассматривается и утверждается) лицом(-ами), не задействованным (-ими) в предмете апелляции (не проводили аудит и не принимали решение по аудиту).

**Порядок рассмотрения апелляций, претензий  
и рекламаций****Business  
Expert KZ****И-06  
Издание 5**

37. Если поступившая апелляция от заявителя признается правомерной и выявлены нарушения и несоответствия в работе, то дальнейшие действия по принятию мер и контролем над устранением причин должны проводиться согласно ДП-05 «Управление несоответствиями».

38. Ответственное лицо, определенное решением Комиссии, разрабатывает план необходимых действий, определяет конкретные сроки. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления апелляции и исключить возможность повторного заявления подобных апелляций.

39. Комиссия сообщает заявителю свое решение в течение 10 дней после проведения заседания. Если на принятое решение в течение одного месяца не поступило возражение сторон, оно считается принятым.

40. В случае несогласия заявителя с решением Комиссии ТОО «Business Expert KZ», имеет право обратиться в Комитет технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан. Решение, принятое комиссией Комитетом технического регулирования и метрологии Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан, является окончательным.

41. Информация о полученных апелляциях на действия специалистов ТОО и результатах управления этими апелляциями рассматривается при проведении анализа системы менеджмента качества и включается в отчет об анализе системы менеджмента качества согласно ДП-08 «Анализ системы менеджмента со стороны руководства».

42. Все отправляемые ответы на апелляции оформляются на фирменных бланках ТОО.

Второй экземпляр ответа на апелляцию с визами соответствующих исполнителей, а также привлеченных к исполнению специалистов и вся переписка по этому документу в соответствии с утвержденной номенклатурой дел подшивается в дело.

Φ01.И-06

| Вход.<br>№ | Дата<br>регист-<br>рации<br>жалобы | Исходящий<br>номер и дата<br>жалобы | Наименование<br>предприятия,<br>подавшего жалобу | Краткое содержание<br>жалобы |
|------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------|
| 1          | 2                                  | 3                                   | 4                                                | 5                            |
|            |                                    |                                     |                                                  |                              |

[illegible]

|                                                           |                                                                                                        |                   |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Страница 10 из 14                                         |                                                                                                        |                   |
| Порядок рассмотрения апелляций, претензий<br>и рекламаций |  Business<br>Expert K | И-06<br>Издание 5 |

## Приложение Б Форма жалобы (рекомендуемое)

Ф02.И-06

### 1 Сведения о подателе жалобы:

Имя/Организация \_\_\_\_\_  
 Адрес \_\_\_\_\_  
 Почтовый индекс, город \_\_\_\_\_  
 Страна \_\_\_\_\_  
 Номер телефона \_\_\_\_\_  
 Номер факса \_\_\_\_\_  
 Электронная почта \_\_\_\_\_  
 Кто действует от имени подателя жалобы (при необходимости) \_\_\_\_\_

Контактное лицо (при отличии от указанного выше) \_\_\_\_\_

### 2 Описание жалобы

Номер заявки, Договора на проведение услуг по подтверждению соответствия (если известен)

Описание \_\_\_\_\_

### 3 Существо проблемы

Дата возникновения \_\_\_\_\_

Описание \_\_\_\_\_

4 Необходимые меры                      Да                      Нет

2      Дата, подпись

Дата \_\_\_\_\_                      Подпись \_\_\_\_\_

3      Приложение

Перечень прилагаемых документов \_\_\_\_\_

**Порядок рассмотрения апелляций, претензий  
и рекламаций**



**Business  
Expert K**

**И-06  
Издание 5**

**Приложение Г Форма обратной связи по жалобе (рекомендуемое)**

**Ф03.И-06**

Бланк обратной связи по жалобе

1. Сведения о приеме жалобы

Дата подачи жалобы \_\_\_\_\_

Время подачи жалобы \_\_\_\_\_

Жалобу принял \_\_\_\_\_

Жалоба направлена по тел., эл.почте, лично по почте, другое \_\_\_\_\_

Идентификационный код \_\_\_\_\_

2. Сведения о подателе жалобы \_\_\_\_\_

3. Сведения о жалобе

Ссылочный номер жалобы \_\_\_\_\_

Данные, относящиеся к жалобе \_\_\_\_\_

Жалоба передана на рассмотрение \_\_\_\_\_

4. Проблема, содержащаяся в жалобе

Дата обнаружения \_\_\_\_\_

Повторная проблема Да Нет

Категория проблемы

1. Услуга подтверждения не выполнена/ частично выполнена

2. Задержка в оказании услуги

3. Услуга по оценке соответствия оказана с нарушениями требований нормативных актов в области технического регулирования

4. Неверная информация

5. Неадекватная информация

6. Соглашение об оплате

7. Цена

8. Повышение цены

9. Дополнительные расходы

10. Необоснованные расходы/счета

11. Условия Договора

12. Сфера действия Договора

13. Не соблюдение Договора

14. Приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия

15. Сокращение области сертификации

16. Несоблюдение конфиденциальности информации, полученной при аудитах

17. Необоснованная задержка в рассмотрении жалобы

18. Проблема другого типа \_\_\_\_\_

Дополнительная информация \_\_\_\_\_

5. Оценка жалобы

Оценка области действия и важности фактических и потенциальных воздействий жалобы

Важность \_\_\_\_\_

Сложность \_\_\_\_\_

**Порядок рассмотрения апелляций, претензий  
и рекламаций**

**Business  
Expert K.**
**И-06  
Издание 5**

Влияние \_\_\_\_\_

Необходимость немедленных действий      да      нет

Возможность немедленных действий      да      нет

Возможность компенсации      да      нет

**6. Рассмотрение жалобы**

Запрашиваемые меры      да      нет

Действия, которые следует предпринять:

- Оказание услуги

- Выполнение обязательств

- Выплата компенсации в сумме \_\_\_\_\_

- Возмещение других платежей в сумме \_\_\_\_\_

- Скидка в сумме \_\_\_\_\_

- Извинения \_\_\_\_\_

- Другие действия \_\_\_\_\_

**7. Рассмотрение жалобы**

| Предпринятые действия          | Дата | Имя | Примечание |
|--------------------------------|------|-----|------------|
| Показатель жалобы              |      |     |            |
| Уведомлен о ее приеме          |      |     |            |
| Оценка жалобы                  |      |     |            |
| Изучение жалобы                |      |     |            |
| Рассмотрение жалобы            |      |     |            |
| Информирование подателя жалобы |      |     |            |
| Коррекция                      |      |     |            |
| Верификация коррекции          |      |     |            |
| Завершение рассмотрения жалобы |      |     |            |



