



TOO «ASNT -
ATTESATION
AND
CERTIFICATION
OF NEW
TECHNOLOGIES»

Документированная процедура

Апелляции в отношении решений по
сертификации

стр. 1 из 13

УТВЕРЖДАЮ

Директор TOO «ASNT-
Attestation and Certification of
New Technologies»

Сембеков Д.Ж.
«15» декабря 2023 г.



Документированная процедура

УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

ДП 03.07

Редакция № 1

Согласовано:	Подпись	Дата	Разработчик:
Афанасьев А.М.		15.12.2023	Шишацкая А.В. «15» декабря 2023г.

ВВЕДЕНО	Дата введения
Приказ №	15.12.2023 г.
Вводится впервые	



**TOO «ASNT -
ATTESATION
AND
CERTIFICATION
OF NEW
TECHNOLOGIES»**

Документированная процедура

Апелляции в отношении решений по сертификации

г. Атырау



СОДЕРЖАНИЕ

№ раздела	Наименование раздела	Стр.
	Предисловие	3
1	Назначение и область применения	5
1.1	Назначение	5
1.2	Область применения	5
2	Нормативные ссылки	5
3	Термины, определения и сокращения	6
3.1	Термины и определения	6
4	Ответственность и полномочия	6
5	Общие положения	6
5.1	Требования к приему и регистрации апелляций	6
5.2	Процедура рассмотрения апелляции	7
5.3	Подача апелляции	7
5.4	Рассмотрение апелляции	8
Приложение А	Форма Журнала регистрации апелляций	10
Приложение Б	Форма Заявки на апелляцию	11



1 Назначение и область применения

1.1 Назначение

1.1.1 Настоящая документированная процедура (далее – ДП) «Апелляции в отношении решений по сертификации» устанавливает процедуру получения, оценки и принятию решений в отношении апелляций в Органе по подтверждению соответствия персонала (далее – Орган или ОПС ОП) Товарищества с ограниченной ответственностью «ASNT-Attestation and Certification of New Technologies».

1.1.2 Настоящая документированная процедура разработана в соответствии с требованиями ГОСТ ISO/IEC 17024-2014 п. 9.8, СТ РК 3.10-2007.

1.1.3 Настоящая процедура является внутренним документом Товарищества с ограниченной ответственностью «ASNT-Attestation and Certification of New Technologies» (далее - Товарищество) и не подлежит предоставлению другим сторонам, кроме уполномоченного государственного органа, осуществляющего аккредитацию испытательных лабораторий в государственной системе Технического регулирования Республики Казахстан и органов государственного контроля.

1.2 Область применения

1.2.1 Требования настоящей ДП обязательны для исполнения всеми сотрудниками Органа.

1.2.2 Настоящая ДП входит в состав документов, обеспечивающих функционирование системы менеджмента Органа.

2 Нормативные ссылки

Для применения настоящей ДП необходимы следующие ссылочные нормативные документы:

ГОСТ ISO/IEC 17024-2014 Общие требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала.

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.

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

ДП-07-09 Документированная процедура «Управление документацией».

ДП-07-10 Документированная процедура «Управление записями».

ДП-07-13 Документированная процедура «Корректирующие действия».

РК-07-01 Руководство по качеству.

Примечание – При пользовании настоящей ДП целесообразно проверить действие ссылочных стандартов по ежегодно издаваемому информационному указателю «Указатель нормативных документов по стандартизации» по состоянию на текущий год и соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящей ДП следует руководствоваться



замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

3.1.1 В настоящей документированной процедуре применяются термины и их определения, установленные в Законе РК «Об аккредитации в области оценки соответствия», ГОСТ ISO/IEC 17000-2012.

3.1.2 Применяемые сокращения в настоящей процедуре:

апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта.

заявитель — физическое или юридическое лицо, государственный орган, направивший в ОПС жалобу;

жалоба – неудовлетворенность, выраженная лицом или организацией в адрес ОПС относительно деятельности этого органа или субъекта в случае, когда лицо или организация ожидают получить ответ;

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

4 Ответственность и полномочия

4.1 Руководитель ОПС ОП несет ответственность за:

Контроль принятых решений апелляционной комиссии;

- использование информации по апелляциям;

- проведение корректирующих действий согласно документированной процедуре ДП-07-13 «Корректирующие действия»;

- своевременное информирование директора TOO «ASNT-Attestation and Certification of New Technologies»;

- подготовку документов по формированию ответа на апелляции.

4.2 Директор несет ответственность за решение вопроса по финансированию затрат, связанных с апелляцией.

5 Общие положения

5.1 Требования к приему и регистрации апелляций

5.1.1 Апелляции (обжалование) решений, принятых ОПС ОП, принимаются от заявителей только в письменном виде в срок не позднее одного месяца со дня получения заявителем извещения о принятом решении, изложив подробно причины несогласия с принятым решением. При этом заявитель представляет необходимые документы, касающиеся спорного вопроса. Апелляции принимаются в порядке,



установленном для входящих документов. Регистрация заявок на апелляцию осуществляется в журнале регистрации апелляций, приведенного в приложении А настоящей ДП.

5.1.2 Подача заявки на апелляцию не приостанавливает решения, принятого Органом.

5.1.3 Апелляция рассматривается не позднее 30 календарных дней со дня регистрации их поступления апелляционной комиссией. Контроль срока исполнения возлагается на секретаря комиссии.

О дате рассмотрения апелляции заинтересованные стороны уведомляются секретарем комиссии заблаговременно.

5.2 Процедура рассмотрения апелляции

5.2.1 Апелляции подаются в Орган, если заявитель желает опротестовать:

- отклонение заявки;
- результаты испытаний

5.2.2 Заявка на апелляцию в Орган подается в письменном виде по форме, приведенной в приложении Б, который передает ее в апелляционную комиссию ОПС ОП.

5.2.3 Подача заявителем апелляции не приостанавливает решения Органа.

5.2.4 Каждая поданная апелляция регистрируется в журнале и рассматривается в порядке, установленном настоящей ДП.

5.2.5 **Не подлежат рассмотрению** апелляции заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.

5.2.6 Рассмотрение апелляции осуществляет апелляционная комиссия, соответствующей Положению об апелляционной комиссии П-01. Члены комиссии обеспечивают беспристрастность, компетентность и независимость от объекта апелляции.

5.2.7 Апелляция рассматривается и по ней принимает решение в срок не более 15 рабочих дней со дня регистрации их поступления, а по апелляции, требующей дополнительного изучения, рассматриваются и по ней принимаются решения в срок не более 20 рабочих дней со дня их поступления.

Руководитель Органа на основании заключения апелляционной комиссии сообщает заявителю принятое решение (в письменном виде) в течение 3 рабочих дней.

5.2.8 В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки, Орган имеет право запрашивать и получать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.

5.2.9 Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить специалиста, компетентного в рассматриваемом вопросе.

5.2.10 Сотрудниками Органа и апелляционной комиссией, соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при получении и рассмотрении апелляций предоставляющих коммерческую тайну.

5.2.11 Контроль выполнения принятых решений апелляционной комиссией осуществляет руководителю Органа. В случае несогласия заявителя с решение



апелляционной комиссии имеет право обратиться в комиссию по апелляциям уполномоченного органа.

5.2.12 Апелляции могут быть отклонены. В этом случае аргументировано указываются мотивы отклонения со ссылкой на действующие нормативные правовые акты и/или нормативные документы, а также на процедуры ОПС ОП.

5.3 Подача апелляции

5.3.1 Заявитель, кандидат или сертифицированный специалист имеет право опротестовать действия ОПС ОП или принятые им решения путем подачи официальной письменной претензии – апелляции, если вопрос не может быть решен в рабочем порядке путем разъяснения позиции Органа.

5.3.2 Орган предусматривает рассмотрение апелляций по следующим вопросам:

- о нарушении установленного порядка проведения сертификации в ОПС ОП по какому-либо методу неразрушающего контроля;
- о несогласии с вынесенным решением: об отказе в аттестации кандидата в специалисты, сокращении области сертификации, приостановлении или отмене действия квалификационного сертификата специалиста;
- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между заказчиком, держателем квалификационного сертификата и сотрудниками ОПС ОП.

5.3.3 Апелляция должна быть подана не позднее двадцати рабочих дней со дня получения заказчиком уведомления о решении, принятом Органом, которое не хочет опротестовать, или не позднее двадцати рабочих дней с момента истечения срока договорных обязательств Органа.

5.3.4 Апелляция должна содержать обоснование или описание сути претензии, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

5.3.5 Орган уведомляет заявителя о получении апелляции официальным письмом.

5.3.6 Рассмотрению не подлежат апелляции по одному и тому же вопросу, если первоначально по нему уже было принято решение ОПС ОП. Заявитель может в любой момент отозвать свою апелляцию, в этом случае ее рассмотрение в ОПС ОП прекращается и при повторной подаче апелляции по отозванному вопросу не проводится.

5.3.7 Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения. Во всех случаях ОПС ОП исключает возможность каких-либо дискриминационных действий в отношении подателя апелляции.

5.4 Рассмотрение апелляции

5.4.1 Заявки на апелляцию, поступившие в ОПС ОП в письменном виде, регистрируются в журнале (приложение А) с указанием:

- даты поступления,
- наименования организации, их направившей (либо Ф.И.О специалиста),
- сведений об окончательных решениях и последующих действиях.



5.4.2 Все зарегистрированные апелляции в течение трех рабочих дней передаются руководителю Органа, который принимает решение об их обоснованности.

5.4.2.1 В случае признания апелляции необоснованной руководитель Органа в течении пяти рабочих дней готовит ответ лицу, их направившему, с уведомлением об отказе в рассмотрении с обоснованием причин этого отказа.

5.4.2.2 В случае признания апелляции обоснованной, они рассматриваются руководителем ОПС ОП в течение 10 рабочих дней после ее поступления.

При необходимости создается Апелляционная комиссия с привлечением компетентных специалистов, не имеющих отношение к обжалованному решению.

5.4.3 Порядок рассмотрения предусматривает присутствие представителей стороны, подавшей апелляцию. При этом заявитель апелляции имеет право выдвигать претензии по составу Апелляционной комиссии. Причины выдвигаемых им претензий рассматривает руководитель ОПС ОП и согласовывает с заявителем апелляции и членами Апелляционной комиссии о решение о формировании или изменении состава Апелляционной комиссии, если это целесообразно.

5.4.4 Созданная Апелляционная комиссия рассматривает вопросы конфиденциально. Процессы обсуждения и содержание выводов не подлежат оглашению среди лиц, не имеющих прямого отношения к рассматриваемому вопросу.

5.4.5 Заявитель имеет право быть заслушанным на заседании комиссии. В случае его отсутствия на всех заседаниях комиссии, о которых он был письменно извещен заранее, этот факт фиксируется в протоколах заседаний комиссии, а вопрос рассматривается и решается в его отсутствие.

5.4.6 Вывод комиссии принимается на заключительном заседании простым большинством голосов членов комиссии и заносится в протокол. В случае равенства голосов председатель комиссии имеет право решающего голоса. Вывод и рекомендации комиссии вступают в силу с момента подписания протокола всеми членами комиссии.

5.4.7 На основании выводов комиссии руководитель Органа принимает окончательное решение, соответствующее рекомендациям комиссии, которое рассматривается и утверждается лицом из руководства ОПС, ранее не имевшего отношения к предмету апелляции.

5.4.8 ОПС ОП официально уведомляет заявителя о ходе рассмотрения апелляции и об окончании процесса ее рассмотрения. Копия решения не позднее пяти дней с момента его подписания направляется подателю апелляции.

5.4.9 Если от принятого ОПС ОП решения зависят действия других заинтересованных сторон, то ОПС ОП в те же сроки направляет их руководителям информационное письмо.

5.4.10 При несогласии Заявителя с решением по его апелляции, он может, уведомив Орган, обжаловать его, подав апелляцию в контролируемый орган, в установленном порядке.

5.4.11 Решение контролирующего органа по обращению заявителя является обязательным для выполнения ОПС ОП, но может быть обжаловано.



5.4.12 ОПС ОП гарантирует, что весь процесс подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям не несет дискриминационного характера по отношению к предъявителю апелляции.

5.4.13 ОПС ОП официальным письмом, либо в электронном виде подтверждает получение апелляции и аналогичным способом представляет заявителю отчет о ходе ее рассмотрения, и по итогу сообщает о результатах.

5.4.14 По достижению согласия между обеими сторонами Орган официально уведомляет заявителя о завершение процесса рассмотрения апелляции.



TOO «ASNT -
ATTESATION
AND
CERTIFICATION
OF NEW
TECHNOLOGIES»

Документированная процедура

Апелляции в отношении решений по сертификации

Приложение А

Форма Журнала регистрации апелляций

Ф.04-ДП 03.07-01

Журнал регистрации апелляций

№ п/п	Дата поступления	Наименование заявителя	Краткое содержание апелляции	Дата проведения апелляции	Принятое решение	Дата отправления решения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8



Приложение Б

Форма Заявки на апелляцию в ОПС ОП

Ф.04-ДП 03.07-02

Заявка на апелляцию в ОПС ОП TOO «ASNT-Attestation and Certification of New Technologies»

Я, _____,
(ФИО полностью)

документ, удостоверяющий личность:
удостоверение личности/паспорт (нужное подчеркнуть):

_____ серия ____ № _____, выданный _____,
(дата выдачи) (выдавший орган)

прошу пересмотреть результаты сдачи мною
_____, «__» _____ 20__ г.,
(наименование экзамена)
_____, «__» _____ 20__ г.,
(наименование экзамена)
_____, «__» _____ 20__ г.,
(наименование экзамена)

проходивших в ОПС ОП TOO «ASNT-Attestation and Certification of New Technologies» и
утвержденные протоколом № ____ от «__» _____ 20__ г.

Личная подпись заявителя _____

Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

Заявку принял:

(должность) (подпись) (ФИО)

Дата приема: «__» _____ 20__ г.

Регистрационный № _____

