

2. Деятельность (ОПС)

Подтверждение соответствия продукции

Орган по подтверждению соответствия является структурным подразделением юридического лица ТОО «НИЦ «Уголь».

Орган по подтверждению соответствия ТОО «НИЦ «Уголь» аккредитован в национальной системе аккредитации (аттестат аккредитации № KZ.O.10.0562 от 08.12.2014 г.). Имеет собственную аккредитованную испытательную лабораторию (аттестат аккредитации № KZ.T.10.0560 от 28.10.2014 г.).



Область аккредитации Органа по подтверждению соответствия ТОО «НИЦ «Уголь» распространяется на:

- угли рядовые всех марок;
- продукты переработки углей:
 - угли необогащенные, обогащенные (концентрат), промпродукт, шлам, отсев всех марок;
 - агломерированное топливо (брикеты);
 - кокс и полукокс;
 - смолы каменноугольные и буроугольные, топливо котельное;
 - масло и другие продукты высокотемпературной перегонки каменноугольной смолы;
 - активированные угли.

Каждый сотрудник Органа по подтверждению соответствия гарантирует беспристрастное, качественное выполнение работ по подтверждению соответствия и обеспечение конфиденциальности информации Заявителя.

В случае возникновения вопросов по сертификации углей и продуктов их переработки, просим обращаться по телефону: 8 (7212) 49-29-41 или по e-mail: ugol_ops@mail.ru.

3. Порядок подтверждения соответствия:

Сертификация продукции включает:

- 1) подачу и рассмотрение заявки на сертификацию;

Подтверждение соответствия продукции проводится на основании Заявки, направляемой заявителем в ОПС.

В заявке заявитель указывает наименование, адрес и документацию, подтверждающую правоспособность своей организации, а также наименование сертифицируемой продукции, схему подтверждения соответствия и перечень нормативных документов, на соответствие которым должно проводиться подтверждение соответствия продукции и заявление о том, что заявитель согласен выполнять условия проведения подтверждения соответствия и предоставить любую информацию, необходимую ОПС.

Заявитель совместно с ОПС выбирает схему, по которой будет проведено подтверждение соответствия продукции.

Заявка должна быть подписана руководителем предприятия и заверена печатью.

- 2) принятие решения по заявке;
- 3) заключение договора на проведение работ по сертификации;
- 4) идентификацию, отбор образцов и их испытание;
- 5) оценку производства (если это предусмотрено схемой сертификации);
- 6) анализ полученных результатов и принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) Сертификата;
- 7) регистрацию Сертификата в реестре государственной системы технического регулирования;
- 8) выдачу Сертификата;
- 9) осуществление инспекционного контроля за сертифицированной продукцией (если это предусмотрено схемой сертификации);
- 10) предоставление информации о результатах сертификации.

5. Нормативные документы по сертификации углей и продуктов их переработки

ПП РК от 17.07.2010 г. № 731 ТР «Требования к безопасности углей и производственных процессов их добычи, переработки, хранения и транспортировки» (ссылка на сайт Адилет)

Государственные и межгосударственные стандарты (ссылка на интернет магазин ЕГФ НТД)

6. Анкета удовлетворенности потребителей

[Ссылка на скачивание образца анкеты.](#)

7. Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

Порядок рассмотрения жалоб

Переданная из приемной в ОПС жалоба регистрируется в Журнале регистрации жалоб.

О поступлении жалобы уведомляются все члены комиссии по жалобам.

ОПС проводит анализ и подтверждает, относится ли жалоба или апелляция к его деятельности по сертификации. Только после этого жалоба или апелляция подлежит рассмотрению.

При поступлении жалобы на сертифицированного заявителя, секретарь комиссии в течение 2-х рабочих дней после регистрации, направляет письмо заявителю, в отношении которого поступила жалоба.

На каждую жалобу секретарь комиссии оформляет дело, в которое подшиваются все материалы по жалобе.

Секретарь комиссии готовит материалы, поступившие для рассмотрения, знакомит с их содержанием членов комиссии. Председатель комиссии назначает дату проведения заседания комиссии.

Решение комиссии по итогам рассмотрения жалобы оформляется протоколом и подписывается всеми членами комиссии.

В протоколе должны быть указаны фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе обстоятельства, наличие или отсутствие нарушений в действиях сертифицированного предприятия, а также меры, которые необходимо принять для недопущения в дальнейшем подобных случаев.

По итогам рассмотрения жалобы на сертифицированное предприятие комиссией принимается одно из следующих решений:

- признать жалобу не обоснованной и прекратить ее рассмотрение;
- признать жалобу обоснованной и факт подтвержденным.

В случае обоснованности фактов нарушений, в зависимости от степени нарушений комиссия принимает решение о проведении внепланового инспекционного контроля или представления сертифицированным предприятием плана корректирующих действий и отчета с доказательствами об устранении нарушений.

При принятии решения о представлении сертифицированным предприятием плана корректирующих действий и отчета с доказательствами об устранении нарушений предприятию отправляется письмо о представлении в течение пяти рабочих дней плана корректирующих мероприятий на согласование комиссии.

По результатам рассмотрения плана комиссией принимается одно из следующих решения:

- план принимается и исполнение его будет проверено при проведении очередной инспекционной проверки;
- план принимается и определяется срок на его исполнение;
- план не принимается и иницируется проведение внеплановой инспекционной проверки.

В случае принятия решения о предоставлении срока на исполнение плана предприятие должно представить отчет об исполнении плана в установленный срок.

По итогам рассмотрения отчета комиссией принимается одно из следующих решений:

- несоответствия признаются устраненными и результаты устранения будут проверены при очередной инспекционной проверке;
- несоответствия не устранены и инициируется проведение внеочередной инспекционной проверки;
- несоответствия не устранены и в ОПС представляется протокол с решением о проведении действий по отмене выданного сертификата соответствия.

В случае принятия решения о проведении внепланового инспекционного контроля в ОПС представляется протокол с решением и ОПС проводит выполнение соответствующих действий.

По итогам рассмотрения жалобы на сотрудника ОПС комиссией принимается одно из следующих решений:

- в случае обоснованности жалобы, рекомендовать Руководителю ОПС принять меры в отношении сотрудника, разработать корректирующие мероприятия;
- в случае не обоснованности жалобы, направить письмо заявителю о правомерности действий сотрудника ОПС.

Решение по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты и нормативные документы.

Жалобы рассматриваются в сроки, установленные в СТ РК 3.10.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы заявителю направляется в течение пяти рабочих дней со дня принятия по жалобе решения.

Решение по жалобе, не удовлетворяющее заявителя, может быть обжаловано в апелляционную комиссию ОПС.

Порядок рассмотрения апелляций

Апелляции подаются в ОПС, если заявитель желает опротестовать:

- отказ в проведении работ по сертификации продукции;
- результаты анализа состояния производства при сертификации продукции, плановых и внеплановых инспекционных проверок сертифицированной продукции;
- решение ОПС об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- решение ОПС о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия;
- результаты испытаний продукции;
- и другие вопросы, касающиеся процедуры сертификации.

Апелляция подается в письменном виде (в произвольной форме) в Комиссию по апелляциям ОПС не позднее одного месяца после получения извещения о принятом решении, изложив подробно причины несогласия с принятым решением. При этом заявитель представляет в Комиссию по апелляциям необходимые документы, касающиеся спорного вопроса.

Подача заявителем апелляции не приостанавливает решения, принятого ОПС.

Каждая поданная апелляция регистрируется в ОПС согласно СТ РК 3.10 в Журнале регистрации апелляций по форме Приложения А и рассматривается в установленном порядке. ОПС уведомляет заявителя о получении официальной апелляции посредством проставления штампа входящего письма (при предъявлении экземпляра оригинала

нарочно), почтовым уведомлением, уведомлением о прочтении электронного письма или по телефонной связи.

Апелляции заявителей 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 и внутренние документы заявителя.

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

Рассмотрение апелляций осуществляет Комиссией по апелляциям ОПС в составе 3-х человек, назначаемой приказом Директора – Руководителя ОПС, назначается председатель и секретарь комиссии. Состав Комиссии по апелляциям формируется из эксперта-аудитора аккредитованного ОПС, представителя от уполномоченного органа по техническому регулированию и одного представителя от ОПС, не принимавшим участия в деятельности по сертификации, связанной с апелляцией, или другого структурного подразделения ТОО «НИЦ «Уголь». Персонал, который предоставлял заявителю консультирование или был нанят им на работу, не включается в состав комиссии по рассмотрению апелляции, поступившей от этого заявителя в течение 2-х лет после окончания консультирования или работы у него.

Члены Комиссии по апелляциям обеспечивают беспристрастность, компетентность и независимость от объекта апелляции.

К работе Комиссии по апелляциям по рассматриваемому вопросу могут быть привлечены эксперты-аудиторы, компетентные независимые лица со стороны заявителей.

Апелляция рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня поступления в Комиссию по апелляциям.

После получения апелляции Комиссия по апелляциям проверяет, относится ли апелляция к деятельности ОПС по сертификации, и только в этом случае принимает к рассмотрению.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительной проверки Комиссия по апелляциям может запрашивать в установленном порядке необходимую информацию и документы, касающиеся рассматриваемого вопроса.

Комиссией по апелляциям соблюдается конфиденциальность сведений, полученных при рассмотрении апелляций представляющих коммерческую и иную тайну.

Секретарь Комиссии на основании оформленного заключения Комиссии сообщает заявителю принятое решение (в письменном виде) в течение 3-х рабочих дней.

В случаях подтверждения обоснованности апелляции в отношении некорректных действий со стороны ОПС, проводятся корректирующие действия. В дальнейшем материалы рассмотрения апелляций используются при анализе СМК со стороны руководства и учитываются при разработке корректирующих и предупреждающих действий.

Контроль выполнения принятых решений Комиссии по апелляциям осуществляет Директор - Руководитель ОПС.

В случае несогласия заявителя с решением апелляционной комиссии ОПС, заявитель имеет право обратиться в Комиссию по апелляциям ТОО «НЦА», в случае несогласия с полученным решением, оно может быть обжаловано заявителем в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

8. Права и обязанности заявителей

Права и обязанности заявителей:

1. Оплачивать в установленном порядке все расходы, связанные с проведением работ по подтверждению соответствия продукции.
2. Предоставлять юридические, технические, нормативные и другие документы, устанавливающие требования к продукции, позволяющие идентифицировать продукцию и оценить ее соответствие установленным требованиям нормативных документов Республики Казахстан.
3. Обеспечить отбор проб.
4. Соблюдать правила и требования сертификации установленные в Государственной системе технического регулирования Республики Казахстан, включая реализацию соответствующих изменений, доведенных до него органом по сертификации.
5. Нести ответственность за соответствие и стабильность показателей качества и безопасности реализуемой продукции установленным требованиям.
6. Предоставлять на рассмотрение документы и записи, обеспечивать доступ к местоположению, территории, оборудованию и информации, необходимые при проведении оценивания по месту нахождения при проведении сертификации и при инспекционном контроле, а также свободное общение с персоналом и субподрядчиками.
7. Рассматривать и вести учет всех рекламаций (жалоб) на сертифицированную продукцию и письменно извещать о них ОПС, принимать соответствующие меры по устранению причин, которые привели к рекламации, документировать выполненные действия.
8. Предъявлять претензии к сертификации согласно области сертификации ОПС.
9. Использовать сертификацию продукции таким образом, чтобы не нанести ущерб репутации ОПС и не делать никаких заявлений о сертификации своей продукции, которые орган по сертификации может рассматривать, как несанкционированные (неправомерные) или такие, которые вводят в заблуждение.
10. В случае приостановления или отмены сертификата соответствия прекращать использование всех документов, рекламных материалов, которые содержат любые ссылки на сертификацию и принимать меры по возврату документов о сертификации.
11. Соблюдать требования, которые установлены ОПС и указаны в схеме сертификации, при ссылке на сертификацию своей продукции в таких средствах информации, как документы, брошюры или рекламные проспекты.
12. Соблюдать правила сопровождения продукции копиями сертификатов соответствия и вести учет за их использованием.
13. Своевременно извещать ОПС об изменениях технологии производства и качества угольной продукции, руководства в организации, юридических, нормативных и других документов, контактных данных и местоположения, системы управления, которые могут повлиять на его возможности соблюдения требований сертификации.

9. Политика по беспристрастности

Политика по беспристрастности ОПС

ТОО «НИЦ «Уголь»

Понимая важность беспристрастности при проведении работ по подтверждению соответствия продукции, Руководство ОПС ТОО «НИЦ «Уголь» берет на себя обязательства при проведении работ, управлять конфликтами интересов и гарантирует объективность деятельности органа по подтверждению соответствия.

Беспристрастность ОПС ТОО «НИЦ «Уголь» обеспечивается тем, что ОПС является административно, экономически и юридически независимым от сторон, заинтересованных в сертификации. ОПС ТОО «НИЦ «Уголь» гарантирует, что не поставляет и не эксплуатирует продукцию, которую сертифицирует, не дает советы и не предоставляет продукцию или услуги, которые могут скомпрометировать конфиденциальность, объективность и непредвзятость процесса подтверждения соответствия.

Статус независимости обеспечивается соблюдением:

- ✓ отсутствие совместных коммерческих интересов с изготовителем и потребителями продукции при проведении работ;
- ✓ оплата работ персонала и экспертов, привлекаемых для работ по подтверждению соответствия, проводится в соответствии с заключенными трудовыми договорами и не зависит от объема выполняемых работ;
- ✓ исключена возможность давления на персонал, осуществляющий подтверждение соответствия, которое может повлиять на выводы или результаты работы, в том числе со стороны Руководителя ОПС;
- ✓ персонал ОПС обладает необходимой компетентностью для выполнения работ в заявленной области аккредитации;
- ✓ строгим пресечением возникновения косвенных угроз для беспристрастности, в частности таких как: личная выгода, самопроверка, заступничество, устрашение, соперничество;
- ✓ решение о выдаче сертификата принимает эксперт, не принимающий участие в оценивании заявителя.

Возможности конфликтов интересов при проведении работ по подтверждению соответствия и угроз беспристрастности рассматриваются Комитетом по беспристрастности. Руководство берет на себя обязательства осуществлять мероприятия по устранению и сведению к минимуму угроз беспристрастности на основе решений, принятых Комитетом по беспристрастности.

Каждый специалист ОПС, в том числе и привлекаемый персонал, ознакомлен и обязуется быть приверженным политике по беспристрастности, выполняя требования ГОСТ ISO/IEC 17065 и приложить все усилия для ее соблюдения.

10. Информация о финансировании

Работы по подтверждению соответствия продукции осуществляются на основе самофинансирования.

Расходы, связанные с проведением работ по подтверждению соответствия оплачиваются заявителем, не зависимо от ее результатов, на основании заключенного договора.

Расчет производится в виде 100 % предоплаты путем перечисления денег на расчетный счет ТОО «НИЦ «Уголь».

Выдача сертификата соответствия производится после полной оплаты работ по сертификации в соответствии с договором.

Исполнитель приступает к выполнению работ после поступления оплаты. По окончании работ стороны оформляют акт выполненных работ.

11. Приостановление и отмена действия выданных сертификатов соответствия

Порядок и правила приостановления и отмены действия выданных сертификатов соответствия изложены в Приложении 2 к приказу И.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 26.03.2015 г. № 331. «Об утверждении нормативных правовых актов по вопросам подтверждения соответствия».

Приостанавливать или отменять действия документов в сфере подтверждения соответствия могут Орган по подтверждению соответствия или Уполномоченный орган.

Действие сертификата может быть приостановлено Органом по подтверждению соответствия ТОО «НИЦ «Уголь»:

1) по взаимному согласию между органом и заявителем за исключением прекращения производства данной продукции;

2) по отрицательным результатам инспекционного контроля, если в результате корректирующих действий, согласованных с ОПС, заявитель в срок не более 1 месяца может устранить выявленные несоответствия и подтвердить соответствие продукции без проведения дополнительных проверок;

3) в случае наличия уведомления о внесении изменений в продукцию или технологию ее производства, если внесенные изменения не вызывают несоответствия критериям сертификации;

4) в случае изменения или невыполнения технологии производства, если внесенные изменения не вызывают несоответствия требованиям, проверяемым при сертификации;

5) в случае наличия подтвержденных сведений от государственных органов, осуществляющих государственный контроль, о несоответствии продукции требованиям, установленным техническими регламентами, документами по стандартизации, международными стандартами, межгосударственными стандартами, национальными стандартами, стандартами организаций, (далее - критерии сертификации), если путем корректирующих действий, согласованных с ОПС, заявитель в срок не более 1 месяца может устранить выявленные несоответствия и подтвердить соответствие продукции без проведения дополнительных проверок;

6) в случае несоответствия продукции критериям сертификации, если путем корректирующих действий, согласованных с ОПС, заявитель в срок не более 1 месяца может устранить выявленные несоответствия и подтвердить соответствие продукции без проведения дополнительных проверок;

Приостановление действия сертификата соответствия осуществляется на срок до одного месяца.

Отмена действия сертификата соответствия осуществляется Органом по подтверждению соответствия ТОО «НИЦ «Уголь»:

1) по взаимному согласию между органом и заявителем в связи с прекращением производства данной продукции или по обоснованным иным причинам (реорганизация, ликвидация предприятия и другие);

2) по отрицательным результатам инспекционного контроля, если выявленное несоответствие неисправимо или требуется проведение дополнительных проверок соответствия продукции критериям сертификации;

3) в случае наличия уведомления о внесении изменений в продукцию или технологию ее производства, если внесенные изменения влияют на показатели, удостоверяемые при сертификации до проведения полных или частичных испытаний или анализа состояния производства;

4) в случае несоответствия продукции требованиям критериев сертификации;

5) в случае невыполнения заявителем своих обязательств перед ОПС, предусмотренных договором;

6) в случае невыполнения корректирующих действий в период приостановления действия сертификата соответствия;

7) в случае наличия подтвержденных сведений от государственных органов, осуществляющих государственный контроль, о несоответствии продукции требованиям, установленным критериями сертификации, если выявленное несоответствие неисправимо или требуется проведение дополнительных проверок соответствия продукции критериям сертификации;

8) в случае изменения нормативного документа, метод контроля, системы менеджмента, состава продукции, технологии производства без уведомления или согласования ОПС;

9) в случае изменения нормативного документа, метод контроля, системы менеджмента, состава продукции, технологии производства, если внесенные изменения вызывают несоответствия требованиям критериев сертификации.

Решение о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия письменно в течение трех рабочих дней с момента принятия решения доводится до сведения заявителя, потребителей, уполномоченного органа в области технического регулирования.

Отмененный сертификат соответствия подлежит возврату в ОПС в течение 3-х дней со дня вручения заявителю решения об отмене действия сертификата соответствия.