**Порядок рассмотрения жалоб** **и претензий**

**Общие положения**

При возникновении спорных вопросов заказчики и участники могут опротестовать результаты проверки квалификации.  Жалобы и претензии (далее – жалобы) принимаются в письменном виде.

Жалобы рассматриваются апелляционной комиссией, которая осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями положения ПП-03-ППК-03, поступающие претензии рассматриваются в соответствии с настоящими требованиями.

Жалоба подается в месячный срок со дня получения результатов проверки квалификации. Подача жалобы не приостанавливает решения по результатам, принятого ППК.

Жалоба рассматривается не позднее 10 дней со дня получения. Контроль срока исполнения возлагается на руководителя ППК.

О дате рассмотрения жалобы заинтересованные стороны уведомляются руководителем ППК заблаговременно.

**Процедура рассмотрения жалоб**

 Заказчик или участник представляет в ТОО:

- жалобу в произвольной форме,

- переписку по спорному вопросу с провайдером проверки квалификации или другими органами;

- другие документы по требованию комиссии.

Жалоба регистрируется провайдером проверки квалификации в журнале регистрации жалоб и претензий по форме согласно Приложению А.

При рассмотрении жалоб принимаются меры по соблюдению конфиденциальности сведений, представляющих коммерческую тайну.

Каждая из заинтересованных сторон имеет право пригласить эксперта-аудитора, компетентного в рассматриваемом вопросе для дачи разъяснений комиссии.

Результатом рассмотрения жалоб является протокол заседания апелляционной комиссии.  На основании протокола принимается решение по жалобе или претензии.

Решение по жалобе сообщается заявителю в письменном виде в течение 10 дней после принятия решения. Если на принятое решение в течение одного месяца не поступило возражений, оно считается принятым.

Затраты, связанные с рассмотрением жалоб, несет сторона, подавшая жалобу.

В случае несогласия с решением жалобы заявитель имеет право обратиться в апелляционную комиссию ТОО «Сапа Интерсистем».

Решения ТОО «Сапа Интерсистем» по жалобе могут быть обжалованы в суде в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

Все регистрационные данные по жалобам, расследованиям, а также корректирующим действиям хранятся у провайдера проверки квалификации.