

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУ «UzTest»

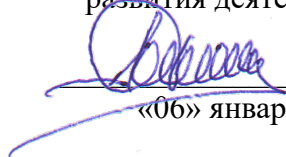
Д.Ю. Каттаходжаев

«06» января 2025 г.

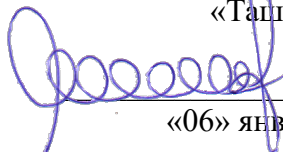
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Документ является собственностью ГУ «UzTest» и носит конфиденциальный характер. Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимися сотрудниками предприятия, без предварительного согласования с ПРК.

СОГЛАСОВАНО

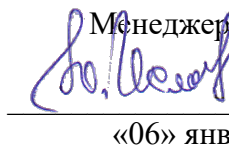
Начальник отдела координации и
развития деятельности ОС
Х.А. Арипов
«06» января 2025 г.

СОГЛАСОВАНО

Руководитель
орган по сертификации продукции
«Ташкент 1»
А.А. Ибрагимов
«06» января 2025 г.

РАЗРАБОТАНО

Менеджер по качеству


Ю.Ш. Исломова
«06» января 2025 г.

Код документа

ПСК-09

Редакция №

3

Действует с

06.01.2025

Содержание

		Стр.
	Лист регистрации изменений	3
1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Термины и определения	4
4	Рассмотрение претензий и жалоб	4
5	Рассмотрение апелляций	5

Лист регистрации изменений

Изм	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	№ документа	Входящий № сопроводительного документа	Подпись	Дата
	измененных	замененных	новых	изъятых					

1. Область применения

Настоящий документ устанавливает процедуру рассмотрения апелляций и жалоб, и предназначен для использования при решении спорных вопросов.

2. Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

О'z DSt 5.5:2009 Национальная система сертификации Республики Узбекистан. Основные термины и определения

О'z DSt ISO 9000:2016 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Постановление Кабинета Министров, 06.07.2004 г, №318 «О дополнительных мерах по упрощению процедуры сертификации продукции».

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан, от 14.08.2024 г. №502 «Об утверждении Положения о государственной регистрации продукции и процедурах подтверждения соответствия»

3. Термины и определения

3.1 В настоящем документе применяют следующие термины и определения:

апелляция: запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта;

апеллянт: лицо, подающее апелляцию;

жалоба (претензия): в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

3.2 Остальные термины и определения соответствуют стандартам О'z DSt 5.5 и О'z DSt ISO 9000.

4. Рассмотрение претензий и жалоб

4.1 Причинами претензий или жалоб заявителей могут быть:

- необъективная оценка продукции;
- несоблюдение требований НД при проведении работ по оценке соответствия;
- некомпетентность персонала ОС;
- неточности при оформлении результатов работ по оценке соответствия продукции.

4.2 Хозяйствующий субъект, права и законные интересы которого нарушены при оказании услуги по оценке соответствия, вправе предъявлять претензию к ОС по выполненной работе ненадлежащего качества.

4.3 Претензии или жалобы предъявляются в письменной форме (нарочно или через официальные сайт ГУ «UzTest» или сайт органов государственного регулирования), в устном (по телефону телефон доверия ГУ «UzTest»), а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправителя с уведомлением получателя, либо вручается под расписку. В претензиях или жалобах должны быть указаны:

- наименование хозяйствующего субъекта, предъявившего претензию;
- дата предъявления;
- обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления претензии;
- доказательства, подтверждающие несоответствие выполненных работ или услуг по оценке соответствия установленным требованиям (акт приемки работ, копия договора, расчет суммы, претензии, платежные и почтовые реквизиты заявителя);
- требования заявителя;

- перечень прилагаемых доказательных документов.

4.4 Полученные претензии и жалобы заявителей, написанные на имя директора ГУ «UzTest», визируется им и направляется для рассмотрения в отдел координации и развития деятельности органов по сертификации ГУ «UzTest» (который не имеет отношения к деятельности по сертификации, связанной с жалобой или претензией). Все документированные претензии и жалобы регистрируются в журнале установленной в ГУ «UzTest» (форма приведена в Приложение А данной процедуры). Претензии от заказчика принимаются на всех стадиях контакта с ним.

4.5 Целью рассмотрения претензии является своевременное определение правомочности претензии. При выявлении обоснованной претензии проводится устранение несоответствия и разработка корректирующих действий.

4.6 Сроки предъявления претензий 15 дней, после проведения работ. Предъявленная претензия рассматривается в месячный срок со дня ее получения и дается письменный ответ.

4.7 При выявлении несоответствия установленным требованиям, отдел координации работ по сертификации обязует руководителя ОС принять соответствующие меры по устранению несоответствия, приведенные по претензии и жалобе заявителя. Руководитель ОС, при необходимости с отделом координации работ по сертификации, проводит анализ претензии или жалобы и оценивает характер несоответствия, планирует и осуществляет меры по его устранению. При этом неправомерные претензии и жалобы отклоняются, дается мотивированный ответ с приложением соответствующих документов.

4.8 При установлении несоответствий принимается решение о проведении корректирующих действий, проводится проверка их выполнения в соответствии с ПСК-11 «Порядок устранения несоответствий. Корректирующие действия».

4.9 Координация работ по планированию, устранению несоответствий по претензиям и жалобам проводится отделом координации работ по сертификации ГУ «UzTest», а также отдел хранит регистрационные данные по всем предъявленным претензиям и рекламациям, и предпринятым корректирующим действиям. В обоснованных случаях проводится повторная процедура оценки соответствия продукции.

4.10 Результаты рассмотрения претензии и жалобы заявителя доводят до сведения директора ГУ «UzTest». Сотрудник отдела координации работ по сертификации, ответственный за рассмотрения претензии и жалобы информируют заявителя о результатах рассмотрения претензии или жалобы. При этом ответ на претензию или жалобу подписывает директор ГУ «UzTest».

Ответ заявителю отправляют заказным или ценным письмом, по каналам интернета или с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование отправителя с уведомлением получателя, либо вручают представителю заявителя под расписку.

5. Рассмотрение апелляций

5.1 Апеллянт имеет право подать апелляцию в ГУ «UzTest» на неправомерное решения ОС, в течение пятнадцати дней после получения документов. Апеллянт представляет официальную апелляцию с изложением сути конфликта на имя директора ГУ «UzTest». Апелляция регистрируется в журнале, установленном в ГУ «UzTest» формы.

5.2 В случае подачи апелляции в ОС, директором ГУ «UzTest» данные по апелляциям направляется в отдел координации работ по сертификации ГУ «UzTest» для созыва совета по беспристрастности, который начинают процесс рассмотрения апелляции. При этом ни одно лицо не должно быть связан с конфликтующими сторонами. При рассмотрении спорного вопроса, касающегося применения стандарта, в процесс рассмотрения могут быть привлечены представители по стандартизации, базовой организации по стандартизации или разработчика, ответственного за рассматриваемый стандарт.

5.3 Секретарь совета по беспристрастности после получения апелляции в течение трех дней запрашивает апеллянта о предоставлении в течение двух недель информации

(дополнительных материалов), необходимых для объективного рассмотрения спорного вопроса.

5.4 Документы, содержащие изложение апелляции, вместе с дополнительной информацией, должны быть направлены членам совета по беспристрастности. Совет по беспристрастности рассматривает апелляцию заявителя на заседаниях или путем переписки с соблюдением конфиденциальности.

5.5 Заинтересованные стороны за пять дней уведомляются о дате рассмотрения апелляции и предполагаемой повестке дня. Представители конфликтующих сторон имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей.

5.6 Члены комитета должны изучить представленные материалы, опросить конфликтующие стороны и экспертов с целью объективного анализа существа претензии и принятия решения.

Совет по беспристрастности принимает решение простым большинством голосов. Председатель не должен принимать участие в голосовании. Однако если голоса разделились поровну, решение принимает председатель. Решения технического комитета должно быть вынесено не позже, чем через месяц после подачи апелляции.

5.7 После рассмотрения апелляции составляется протокол. Конфиденциальная информация включается в приложения, недоступные для открытого ознакомления. Протокол рассмотрения апелляции готовится в произвольном виде и передается всем заинтересованным сторонам.

5.8 Решение считается принятым, если в течение двух недель не поступает возражений. Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением совета по беспристрастности, она имеет право в течение пятнадцати дней обратиться в Узбекское агентство технического регулирования или в суд.

6. Приложения

Приложение А – Форма журнала претензий и жалоб

Приложение А

Журнал претензий и жалоб заявителей

№ п/п	Дата	Наименование организации	Входящий № обращения	Причина обращения	Ф.И.О. и подпись исполнителя
1	2	3	4	5	6