

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ УЗБЕКСКИЙ ЦЕНТР НАУЧНЫХ ИСПЫТАНИЙ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА	
	ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ «TOSHKENT»
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА	

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУ «UzTest»
_____ Шукуров Ж. Н.
« ____ » _____ 2023 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

ДП СМ ОС 08:2023

Вид экземпляра: **Информационный**
Перед использованием документации
системы менеджмента убедитесь в его актуальности

Заявление о защите интеллектуальной собственности <i>Все права интеллектуальной собственности принадлежат ОС «TOSHKENT» при ГУ «UzTest» и носит конфиденциальный характер. Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимися сотрудниками предприятия, в том числе ОС «TOSHKENT», без предварительного согласования с высшим руководством. Любые изменения вносятся в оригинал и только в контролируемые копии настоящего документа.</i>

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура является документом системы менеджмента качества, разработана с учетом требований раздела «Требования к процессу» пункта 7.13 O'z DSt ISO/IEC 17065:2015 «Жалобы и апелляции».

1.2 Требование документированной процедуры устанавливает порядок рассмотрения:

1) претензий (жалобы) от Заказчиков;

- в адрес потребителей услуг ОС;

- других организаций, с которыми ОС взаимодействует в рамках своих функций и полномочий;

- от центра по аккредитации;

2) апелляциями: - от Заказчиков (потребителей услуг ОС).

1.3 Требования настоящей документированной процедуры (далее по тексту – процедура) обязательны для применения органом по сертификации продукции «TOSHKENT» (далее по тексту – ОС) при Государственном учреждении «Узбекский центр научных испытаний и контроля качества» (далее по тексту – ГУ «UzTest»).

2 ССЫЛКИ

В настоящей документированной процедуре используются ссылки на следующие документы:

Обозначение и номер документа	Наименование документа
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей документированной процедуре применены термины по ISO/IEC 17000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Термины	Определения
Апелляция	обжалование какого-либо решения по вопросам, связанным с услугами ОС, в инстанцию, имеющую право пересмотреть дело по существу
Обращение	индивидуальные или коллективные заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.
Обратная связь	комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции или процессе управления претензиями
Предъявляющий претензию	Лицо, организация или их представители, подающие претензию
Претензия	выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

Термины	Определения
Удовлетворенность потребителя	восприятие потребителем степени выполнения его требований
Заинтересованная сторона	лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации

4 УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

4.1 Общие положения

4.1.1 В ОС претензия (жалоба) и апелляции (далее по тексту – где рассматриваются вместе «обращения», соответственно, где раздельно – «претензия (жалоба)» или «апелляция») могут поступать:

- претензии (жалобы) - в случаях например: несоблюдение сроков работ по сертификации, процедуры, некорректность поведения персонала ОС, включая привлекаемый персонал, соответствия или несоответствия продукции требованиям нормативного документа, применения того или иного стандарта, порядка СС, установленного в ОС и пр.

- апелляции - в случаях возникновения спорных вопросов по решению, принятого ответственными лицами, касающихся ранее полученных претензий (жалоб).

4.1.2 Под управлением обращениями понимаются действия, предпринятые для обеспечения того, что заявленная в адрес ОС обращения в виде претензии (жалобы) или апелляции обработана, не повлияет негативно на качество услуг и не нанесет урона репутации ОС.

4.1.3 В ОС управление обращениями включает следующий процесс и включает следующие принципы:

1) процесс:

- получение обращений;
- регистрация обращений;
- оценивание (определение возможности рассмотрения) обращений;
- принятия решений в отношении обращений;
- направление ответа по результатам рассмотрения подателю обращений.

2) принципы:

а) Своевременное уведомление

Заинтересованные стороны уведомляются заранее о каждом заседании, предназначенном для рассмотрения обращений.

б) Документирование процедур

Процедуры, в соответствии с которыми рассматриваются обращения, документированы и доступны для ознакомления.

с) Право быть выслушанным

При рассмотрении обращений каждая из заинтересованных сторон имеет право излагать точку зрения и защищать свои интересы.

д) Конфиденциальность

Члены комиссии не разглашают информацию, являющуюся коммерческой тайной или затрагивающую право собственности любой из сторон.

е) Компетентность

Члены комиссии являются компетентными в рассматриваемой области.

ф) Законность

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

Решение комиссии основано на строгом соблюдении законов и нормативных актов.

g) Решение по обращениям

Решение по обращениям принимается беспристрастно и исключает возможность распылывчатого или двойного толкования.

h) Протоколы

Протоколы каждого обращения подготовлены и подписаны всеми участвующими сторонами.

i) Затраты времени

Для каждого этапа работы по рассмотрению обращений определены необходимые сроки.

4.1.4 ОС регистрирует и отслеживает обращения, а также действия, предпринимаемые для их разрешения. Данные требования раскрыты в нижеуказанных процессах.

4.2 Управление претензиями (жалобами) и апелляциями

4.2.1 Получение обращений

4.2.1.1 Первично обращения поступают в приемную директора в письменном виде через почтовые отправления или по электронной почте на бумажном или электронном носителе.

Обращения на электронном носителе, должны содержать адрес электронной почты заявителя. К электронным претензиям (жалобам), подаваемым представителями заказчиков, требуется прилагать электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Также могут поступать устные обращения в виде претензии, поступающие в ходе личного приема директором или руководителем ОС.

4.2.1.2 Прием письменных обращений осуществляет лицо, ответственный за корреспонденцию, который незамедлительно их направляет директору.

4.2.1.3 После получения обращения директор совместно с руководителем ОС изучает её суть. Если подтверждается, что обращение относится к деятельности ОС по сертификации, то они принимаются к рассмотрению.

4.2.1.4 После получения обращений в течение 2 (двух) дней директором издается приказ о её рассмотрении и подготовки заключения по результатам управления обращениями.

ОС в своей деятельности взаимодействует с Техническим комитетом, который уполномочен наряду с другими обязательствами рассматривать поступившие обращения (претензии (жалобы) или апелляции).

В приказе:

- определяется состав Технического комитета;
- назначается председатель, секретарь и участники Технического комитета.

4.2.1.5 Технический комитет состоит из заинтересованных сторон (5.2.3, 5.2.4 O'z DSt ISO/IEC 17065:2015), которые имеют опыт работы в сфере сертификации и не связаны с предметом обращений.

При рассмотрении апелляции состав комиссии может быть изменен на другой состав, которые не заинтересованы в предмете апелляции и не принимавших участие в рассмотрении претензии (жалобы), в отношении которого подана апелляция.

В зависимости от характера и содержания, рассматриваемого обращения по предложению директора могут включаться руководитель и другие специалисты ОС и/или другие компетентные сотрудники юридического лица или научно-технических обществ

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

и ассоциаций, обществ потребителей, а также специалисты других предприятий и организаций.

4.2.1.6 В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе управленческий), который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекаются ОС для анализа или принятия решения по обращениям этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика. Такой персонал идентифицируется путем собеседования до рассмотрения обращений, который осуществляется директором. В процессе собеседования персонал, включаемый в состав Технического комитета, уведомляет директора о возможных конфликтах интересах.

4.2.1.7 В ОС письменные обращения поступают через приемную с резолюцией директора или лица, исполняющего его обязанности.

Резолюция директора включает:

“UzTest” DM “O`zbekiston ilmiy-sinov va sifat nazorati markazi” Davlat muassasining v.b .Direktori		
Sana:	№	
ism, sharif (Ijro)	Muddati:	
ism, sharif (Nazorat)		
...		
Bajarilishi kerak bo'lgan vazifa tavsif		
ism, sharif		

4.2.1.8 При поступлении информации от контролирующих (надзорных) органов о неудовлетворенности деятельностью ОС, данная корреспонденция регистрируется как переписка с государственными органами и рассматривается по данной процедуре как претензия (жалоба).

4.2.2 Регистрация обращений

4.2.2.1 Первичная регистрация письменных обращений осуществляется в приемной лицом, ответственным за корреспонденцию в виде входящей корреспонденции в «Журнале регистрации входящей корреспонденции».

Лицом, ответственным за корреспонденцию обращения предоставляются директору для последующей им определения и проставления резолюции на входящей корреспонденции (см. 4.2.1.7).

4.2.2.2 Зарегистрированная в приемной и завизированная директором обращения, в сопровождении приказом в тот же день, ответственным лицом за корреспонденцию передается в ОС.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

4.2.2.3 Регистрация поступивших в ОС обращения осуществляется, Техническим комитетом, которой адресована рассмотрения, данного обращения (в частности секретарем) в «Журнале регистрации обращений» (Приложение 1) бумажном виде.

4.2.2.4 После завершения процесса управления обращениями весь материал вместе с сопроводительным письмом направляется подателю обращений.

Сопроводительное письмо лицом, ответственным за корреспонденцию регистрируется в «Журнале исходящей корреспонденции».

Следующие записи «Журнал регистрации входящей корреспонденции» и «Журнал исходящей корреспонденции» не являются формой записи СО, в связи с чем ссылки на их формы в данном документе не приведена.

4.2.3 Оценивание (определение возможности рассмотрения) претензий (жалоб)

4.2.3.1 Рассмотрению не подлежат анонимные обращения в качестве претензий (жалоб), то есть обращения, в которых не указаны:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина;
- адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы;
- либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) и его место нахождения.

Также претензии (жалобы), содержащие прямые или скрытые угрозы в адрес ОС или сотрудников ОС остаются без движения, регистрируются в ОС (см. 4.2.2) в установленном порядке с соответствующей отметкой, и в случае необходимости в соответствии с решением директора могут быть направлены в органы прокуратуры для проверки и принятия мер в установленном законодательством порядке.

4.2.3.2 После получения претензии (жалобы) Техническим комитетом:

- определяется её «адресность», касается ли она деятельности ОС по сертификации и действительно ли претензия (жалоба) является недостатком в работе ОС;
- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению жалобы (претензии);
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с претензией (жалобой).

4.2.3.3 Претензия (жалобы) рассматриваются не более 30 календарных дней со дня её регистрации.

Технический комитет рассматривает материалы по существу обращения в виде претензии (жалобы), при этом им осуществляется следующие действия:

- проводит тщательный анализ претензии (жалобы);
- рассматривает документацию, касательно претензии (жалобы);
- устанавливает причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- намечает мероприятия по устранению этих причин или данный этап делегирует руководителю ОС с участием сотрудников, которые допустили ошибки в своей деятельности;
- определяет степень вины конкретных исполнителей.

В случае необходимости она запрашивает у заявителя или работников ОС, которых касалась претензия (жалоба), дополнительную информацию для проверки изложенных в них фактов, планирует иные действия для объективной оценки по существу претензии (жалобы).

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

4.2.3.4 Претензия (жалоба) рассматриваются путем заседания или путем переписки с соблюдением конфиденциальности. На заседание принимают участия ответственные лица, которые определены приказом директора.

4.2.4 Оценивание (определение возможности рассмотрения) апелляции

4.2.4.1 В соответствующих случаях, апеллянт имеет право в пятнадцатидневный срок подать апелляцию на имя директора с изложением сути конфликта на имя директора.

4.2.4.2 Возможность рассмотрения апелляции осуществляется с целью:

- определения обоснованности апелляции;
- установления причины появления апелляции;
- определения необходимых действий в отношении полученной апелляции. При этом определяется, может ли апелляция быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим апелляцию.

4.2.4.3 Допускается состав Технического комитета согласовывать с участвующими в споре сторонами.

4.2.4.4 Апелляция рассматривается не более 30 календарных дней со дня её регистрации.

4.2.4.5 Секретарь Технического комитета не является членом комиссии и не имеет права голоса.

В его обязанности входит прием апелляции и подготовка всех необходимых материалов к разрешению их. Секретарь Технического комитета после получения апелляции в течение трех дней в случае необходимости запрашивает подателя апелляции и другую конфликтную сторону о предоставлении в течение двух недель информации (дополнительных материалов), необходимых для объективного рассмотрения спорного вопроса.

4.2.4.6 После получения всех необходимых документов вместе с дополнительной информацией секретарь их направляет Техническому комитету.

Технический комитет рассматривает апелляцию на заседание или путем переписки с соблюдением конфиденциальности.

4.2.4.7 Представители конфликтующих сторон имеют право присутствовать на заседание в качестве наблюдателей.

4.2.4.8 Технический комитет изучает представленные материалы, опрашивает конфликтующие стороны с целью объективного анализа существа апелляции и принятия решения.

4.3 Принятия решений в отношении обращений

4.3.1 Решение по обращениям принимает Технический комитет, который уполномочен рассматривать обращения и в лице ОС несет ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении обращений.

4.3.2 Решения по удовлетворению обращений принимаются, рассматриваются и утверждаются лицом(ами), не принимавшим участия в деятельности по сертификации, связанной с предметом обращения (см. п. 4.2.1.4, 4.2.1.6).

4.3.3 Технический комитет принимает решение простым большинством голосов, как на заседание, так и путем переписки. Председатель не принимает участие в голосовании. Однако, если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

4.3.4 Решение Технического комитета выносится не позже, чем через месяц после подачи обращений.

4.3.5 Решение считается принятым, если в течение двух недель не поступает возражений в ОС от конфликтующих сторон.

4.3.6 В случае одобрения предполагаемого решения или действия подателем претензии (жалобы), они предпринимаются с оформлением Протокола по обращениям на деятельность ОС (Приложение 2).

В разделе «Решение в отношении претензии (жалобы) или апелляции» указывается принятое решение по результатам рассмотрения обращений.

4.3.7 Если же податель претензии (жалобы) не согласен с решением Технического комитета в лице ОС, претензия (жалоба) остается открытой, а податель претензии (жалобы) информируется об альтернативном форме действий – подаче апелляции.

4.3.8 Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением Технического комитета по результатам апелляции, она имеет право в течение 15 дней обратиться в уполномоченные органы в соответствии законодательством РУз.

4.4 Направление ответа по результатам рассмотрения подателю обращений

4.4.1 По результатам рассмотрения обращений секретарь Технического комитета, формирует ответ заявителю в виде Протокола по обращениям на деятельность ОС с указанием решения Технического комитета и снимает задачу с контроля.

В разделе «Описание предмета претензии (жалобы) или апелляции» протокола по обращениям на деятельность ОС указывают фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в обращениях факты, наличие или отсутствие нарушения в действиях ОС.

4.4.2 В случае признания обращений, обоснованной в письменном ответе в отношении действий (бездействия) ОС и его работников формулируются результаты анализа указанных действий (бездействия), а также информация о принятых мерах.

4.4.3 Перед тем, как направить протокол по обращениям на деятельность ОС заявителю, он предоставляется директору для ознакомления и утверждения.

4.4.4 Обращения считается рассмотренной по существу, если запланированные корректирующие действия, удовлетворяют заявителя, и отправлен письменный ответ заявителю с материалами, подтверждающими выполнение запланированных мер. В случае несогласия заявителя с результатом рассмотрения:

- претензии (жалобы), он имеет право подать на апелляцию;
- апелляции, он имеет право подать в уполномоченные органы в рамках законодательства РУз.

4.4.5 Материалы по рассмотрению обращений (сопроводительное письмо, протокол по обращениям на деятельность ОС, анкета о качестве предоставления услуг по проведению сертификации продукции и материалы по обращениям) формируются в папке-регистре.

4.4.6 Информацию по рассмотрению поступивших обращений, включая количество поданных и обоснованных претензий (жалоб) или апелляций, оценку эффективности их рассмотрения, руководитель ОС или менеджер по качеству формирует сводный отчет по анализу со стороны руководства, как одно из входных данных.

4.5 Информирования заказчика или апелланта

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

4.5.1 В целях подтверждения получения официальной претензии (жалобы) или апелляции ответственное лицо за корреспонденцию в течение 2 (двух) дней подготавливает письменное уведомление о получении официальной претензии (жалобы) или апелляции, которое направляется заявителю или апеллянту путем почтовых отправлений или по электронной почте.

4.5.2 Заинтересованные стороны за 5 дней уведомляются о дате рассмотрения апелляции и предполагаемой повестке дня.

4.5.3 После окончания процесса рассмотрения претензии (жалобы) или апелляции секретарь Технического комитета направляет официальный ответ предъявителю обращений о результатах ее рассмотрения и после окончания процесса о принятом решении признании ее обоснованной/не обоснованной согласно срокам, установленным настоящей документированной процедурой.

4.5.4 Официальное уведомление заключается в оформлении сопроводительной корреспонденции к протоколу по обращениям на деятельность ОС, которое направляется заявителю или апеллянту путем почтовых отправлений или электронную почту.

4.5.5 В случае превышения срока, рассмотрения обращений по решению Технического комитета с уведомлением директора, заявителю в срок не позднее пяти дней до окончания месячного срока со дня, следующего за днем поступления обращений, ответственным лицом направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.

4.5.6 Если в результате оценивания обращений устанавливается ее необоснованность, секретарь Технического комитета в течение 10-ти рабочих дней со дня регистрации готовит письменный ответ, в котором указывает аргументы, обосновывающие отказ в принятии обращений, при необходимости со ссылками на соответствующие свидетельства или нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа.

4.5.7 В случае принятия обращений председатель Технического комитета уведомляет руководителя ОС, который предпринимает следующие действия:

- прекращает работы, по которым поступила претензия (жалоба) или апелляция, если не установлены и не устранены причины;
- проводит внеплановую проверку области деятельности, относящейся к претензии (жалобе) или апелляции;
- принимает (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- сообщает предъявителю обращений о принятии претензии (жалобы) или апелляции и приносит извинения с предложениями по разрешению данной проблемы.

4.6 Оценка удовлетворенности процессом работы с обращениями

4.6.1 Технический комитет в лице ОС продолжает мониторинг процесса при рассмотрении претензии (жалобы) до тех пор, пока не будут исчерпаны все возможные внутренние и внешние источники ее решения до полного удовлетворения подателя претензии (жалобы) или апелляции.

4.6.2 Также ОС в своей деятельности предпринимает регулярные действия для определения уровней удовлетворенности заказчиков услуг по сертификации продукции путем систематического анкетирования.

Анкетирование осуществляется менеджером по качеству по электронной почте или другим способом, а именно заказчику предоставляется Анкета о качестве предоставления

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

услуг по проведению сертификации продукции (Приложение 3), на которую он также предоставляет письменный ответ.

4.6.3 Руководитель ОС проводит систематический анализ полученных обращений, их причин с целью:

- разработки корректирующих и предупреждающих действий;
- определения необходимости изменения процесса;
- оценки необходимости изменения политики и целей в области обращения с претензиями.

4.6.4 Соответствие процесса установленным требованиям проверяется в рамках внутренних аудитов системы менеджмента качества ОС.

4.6.5 Руководитель ОС совместно с теми лицами, по чьей вине осуществлена подача обращений осуществляет необходимые корректирующие и предупреждающие действия согласно ДП СМ ОС 10:2023.

4.7 Мероприятия по предупреждению причин появления обращений

4.7.1 Для исключения поступления обращений в отношении деятельности ОС персонал выполняет работы/услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных документов в области технического регулирования, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных обращений (т.е. обнаружение и устранение причин возможных претензий (жалоб) и апелляций).

4.7.2 Для обнаружения и устранения потенциальных причин появления претензий (жалоб) и апелляций в ОС осуществляется:

- периодическая идентификация рисков в отношении своей беспристрастности, которые возникают в процессе деятельности ОС, его взаимоотношений или в результате взаимоотношений его персонал;
- механизм устранения или минимизации рисков;
- периодическая актуализация внешних и внутренних документов;
- внутренняя проверка;
- наблюдение «на месте» за практической работой персонала ОС;
- оценка документов, оформляемых по результатам сертификационных работ;
- анализ поступивших ранее претензий (жалоб) и апелляций;
- анализ системы менеджмента качества ОС и мероприятия по её совершенствованию по результатам анализа;
- обучение персонала ОС.

4.7.3 По результатам анализа и обработки претензии (жалобы) или апелляции руководитель ОС принимает решение о необходимости доведения информации о возникновении претензии (жалобы) или апелляции и предпринятых действиях до сведения всех сотрудников ОС с целью совершенствования деятельности и предупреждения повторения претензии (жалобы) или апелляции.

4.8 Конфиденциальность

4.8.1 ОС обеспечивает, чтобы идентифицирующая персональная информация о предъявляющем претензию (жалобу) или апелляцию доступна, если необходимо, но только в целях работы с претензией (жалобой) или апелляцией в пределах ОС.

Также информация о претензиях (жалобах) или апелляциях защищаются от разглашения, за исключением случаев, когда заявитель или апеллянт в очевидной форме

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

выражает согласие на ее разглашение или когда разглашение требуется по законодательству.

Примечание - Идентифицирующая персональная информация - это информация, которая при соотнесении с отдельным лицом может использоваться для его или ее идентификации и восстановления по имени, адресу, адресу электронной почты, номеру телефона или аналогичному особому идентификатору этого лица.

4.8.2 Персонал ОС, состав Технического комитета ознакомлен процессом соблюдения конфиденциальности по ДП СМ ОС 04:2023.

5 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА И ЕЁ ПРОЦЕССОВ

5.1 Действующая система менеджмента является результативной, если при оценке подтверждается статус соответствия документированных требований, установленным в O'z DSt ISO/IEC 17065:2015 и достигнуты намеченные цели.

5.2 Действующая система менеджмента является пригодной, адекватной если на заседании «День качества» она признана обеспечивающей ее надлежащего состояния, адекватности и результативности и подтверждается ее постоянное улучшение:

- которая проводится не менее 1-го раза в год по ДП СМ ОС 09:2023;
- где менеджер по качеству отражает сведения в документе «Анализ результативности системы менеджмента» (ДП СМ ОС 09:2023).

5.3 По результатам анализа директор определяет, при необходимости действия по улучшению (РСМ ОС 01:2023).

6 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Все сотрудники ОС в рамках возложенных полномочий и Заказчики имеют беспрепятственный доступ к тексту настоящей документированной процедуры, кроме той части, которая является конфиденциальной (если таковые имеются).

Все сотрудники знакомятся с настоящей документированной процедурой под подпись.

7 ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ

Перечень форм и записей по процессу, приведенных в данной процедуре с указанием обозначения и наименование документа размещен ниже.

Обозначение документа	Наименование документа	вид* документа
ДП СМ ОС 08:F01	Журнал регистрации обращений (претензий (жалоб) или апелляций)	ЭН/БН/МН
ДП СМ ОС 08:F02	Протокол по обращениям на деятельность ОС	ЭН/БН/МН
ДП СМ ОС 08:F03	Анкета о качестве предоставления услуг по проведению сертификации продукции	ЭН/БН/МН
<i>Примечание: * ЭН – документ хранится на электронном носителе; БН – документ хранится на бумажном носителе; МН – документ хранится на магнитном носителе</i>		

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

Приложение 1
(рекомендуемое)

Форма журнала регистрации обращений (претензий (жалоб) или апелляций)
ДП СМ ОС 08:F01

обложка

наименование юридического лица
наименование ОС

ДП СМ ОС 08:F01
ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ (ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) ИЛИ АПЕЛЛЯЦИЙ)
начато: _____ Г. окончено: _____ Г.

Данные ответственного лица: _____

_____ должность _____ инициалы, фамилия

Последующие листы

1 лист

Вх. № и дата поступления	Категория обращения (претензия (жалоба) или апелляция)	Сведения о заявителе или об апеллянте (название, адрес, тел., факс, e-mail, руководитель, его должность или др.)	Характер обращения (краткое содержание)	Обоснованность или не обоснованность	Причины поступления обращения
1	2	3	4	5	6

2 лист

Состав Технического комитета	Решение Технического комитета	Действия по устранению причин появления претензий (жалоб) или поступления апелляции и дата исполнения	Дата оповещения заявителя или апеллянта
Редакция: II			

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

7	8	9	10

Приложение 3
(рекомендуемое)
Форма Протокола по обращениям на деятельность ОС
ДП СМ ОС 08:F03
УТВЕРЖДАЮ

_____ должность _____ наименование юридического лица

_____ подпись _____ инициалы, фамилия
« ____ » _____ 20__ г.

ПРОТОКОЛ
ПО ОБРАЩЕНИЯМ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОС

№ _____ « ____ » _____ 20__ г.

1 Сведения о заявителе или апеллянте				
Название:				
Адрес:				
Телефон:				
Факс:				
e-mail				
Руководитель, инициалы и фамилия (при необходимости)				
2 Категория обращения	Претензия	☐	Апелляция	☐
3 Описание предмета претензии (жалобы) или апелляции к Вх. №	от « ____ »	»	20	г.

4 Предпринятые меры	
4.1 Коррекция	
4.2 Корректирующие действия	
4.3 Предупреждающие действия	
5 Решение в отношении претензии (жалобы) или апелляции	

Дата завершения	
-----------------	--

ОЗНАКОМЛЕННЫ:

Председатель Технического комитета	_____	_____	_____
	подпись	инициалы, фамилия	дата
Члены Технического комитета	_____	_____	_____
Редакция: II			страница 14 из 20

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

СОСТАВЛЕНО:

Секретарь

Технического комитета

подпись

инициалы, фамилия

дата

подпись

инициалы, фамилия

дата

Приложение 3 (рекомендуемое)

ДП СМ ОС 08:F03

АНКЕТА

о качестве предоставления услуг по проведению сертификации продукции

Уважаемый Заявитель!

Аккредитованный орган по сертификации продукции (далее по тексту - ОС) при благодарит Вас за оказанное доверие при выборе нашего ОС и надеется на дальнейшее сотрудничество.

Мы уделяем большое внимание повышению качества услуг и желаем соответствовать Вашим требованиям.

НАМ ВАЖНО ЗНАТЬ ВАШЕ МНЕНИЕ!

В целях наиболее качественного обслуживания нашим ОС предлагаем Вам ответить на следующие вопросы.

Заявитель:

наименование заявителя

Контактное лицо:

инициалы, фамилия

1. Соответствует ли качество предоставляемых услуг Вашим требованиям?

☐	да, всегда
☐	чаще всего да
☐	всегда по-разному
☐	чаще всего нет
☐	нет
другой ответ:	

2. Считаете ли Вы наш ОС соблюдающей беспристрастность при сертификации продукции?

☐	да
☐	нет
другой ответ:	

3. С какими проблемами в работе с нами Вы сталкиваетесь?

☐	проблем нет
☐	несоблюдение сроков оказания услуг
☐	вопрос стоимости
☐	несоответствие качества услуг
☐	недостаточная ответственность персонала
☐	некорректное общение персонала
другой ответ:	

4. Как Вы считаете, оперативно ли наши сотрудники реагируют на Ваши заявки?

☐	да, всегда
☐	чаще всего да
☐	всегда по-разному
☐	чаще всего нет
☐	нет
другой ответ:	

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

--

5. Что позволило бы Вам чаще обращаться в наш ОС:

☐	соблюдение сроков оказания услуг
☐	оперативное реагирование на обращения в качестве претензии (обращений) или апелляции
☐	введение дополнительных скидок
☐	улучшение качества услуг
☐	снижение стоимости услуг

другой ответ:

6. Ваши претензии (жалобы) или предложения или пожелания в адрес нашего ОС

--

СПАСИБО!

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
O'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:

ЛИСТ
отзыва*, согласования и подписания

На проект ДП СМ ОС 08:2023 Документированная процедура. Управление претензиями (жалобами) и апелляциями

Номер раздела, подраздела, пункта, подпункта, приложения	Замечание/предлагаемая редакция с обоснованием** руководителя согласующего подразделения или участника в разработке
	существенные замечания не предоставлены, незначительные приведены
	в устной форме и учтены при разработке настоящего документа

Примечание:
* Оформляется при наличии предложений или замечаний.
** Обоснование включает в себя, но не исчерпывает, приведение ссылок НД, аргументов, доводов, в силу которых необходимо учесть приведенное замечание/предлагаемую редакцию

СОГЛАСОВАНО			
Директор ГУ «UzTest»		Шукуров Ж. Н.	13.10.2023
должность	подпись	инициалы, фамилия	дата
Руководитель ОС		Усманов А. А.	13.10.2023
должность	подпись	инициалы, фамилия	дата
Заместитель руководителя ОС		Йулдошев А. А.	13.10.2023
должность	подпись	инициалы, фамилия	дата
должность	подпись	инициалы, фамилия	дата
должность	подпись	инициалы, фамилия	дата
должность	подпись	инициалы, фамилия	дата
должность	подпись	инициалы, фамилия	дата
должность	подпись	инициалы, фамилия	дата
должность	подпись	инициалы, фамилия	дата
должность	подпись	инициалы, фамилия	дата

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА	
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЯМИ (ЖАЛОБАМИ) И АПЕЛЛЯЦИЯМИ	
О'z DSt ISO/IEC 17065:2015	Дата утверждения: 16.10.2023 г.
ДП СМ ОС 08:2023	Дата введения: 16.11.2023 г.
№ и дата изменения:	Дата последнего пересмотра:
