

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГУ «UzTest»



Д.Ю. Каттаходжаев

«22» мая 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

«22» мая 2025 г.

СОГЛАСОВАНО

Руководитель
орган по сертификации продукции
«Ташкент 3»

С.Б. Асатуллаев

«22» мая 2025 г.

РАЗРАБОТАНО

Менеджер по качеству

Ю.Ш. Исломова

«22» мая 2025 г.

Код документа

ПСК-09

Редакция №

3

Действует с

22.05.2025

Содержание

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

1. Область применения

Настоящая процедура устанавливает порядок действий органа по сертификации продукции «Ташкент 3» (далее — ОС) при приёме, рассмотрении и принятии решений по жалобам и апелляциям связанным с его деятельностью в области сертификации.

ОС признаёт важность объективного и беспристрастного рассмотрения жалоб и апелляций, а также соблюдения принципов прозрачности, независимости и недопущения конфликта интересов. Рассмотрение жалоб и апелляций направлено на поддержание доверия к результатам сертификации и системе менеджмента качества, применяемой в ОС

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: 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. Общее положение

ОС признаёт важность объективного и беспристрастного рассмотрения жалоб и апелляций, а также соблюдения принципов прозрачности, независимости и недопущения конфликта интересов. Рассмотрение жалоб и апелляций направлено на поддержание доверия к результатам сертификации и системе менеджмента качества, применяемой в ОС. В соответствии с требованиями О'z DSt ISO/IEC 17065:

После получения жалобы или апелляции ОС обязуется установить, относится ли она к его деятельности по сертификации, и только в этом случае принимать её к рассмотрению.

Все официально поданные обращения подлежат обязательному подтверждению получения со стороны ОС.

Рассмотрение и решения по жалобам и апелляциям принимаются или утверждаются лицами, не участвовавшими в оспариваемой сертификационной деятельности.

В целях исключения конфликта интересов, лица, ранее предоставлявшие заявителю консультационные услуги или находившиеся с ним в трудовых отношениях, не могут участвовать в рассмотрении жалоб и апелляций данного заявителя в течение двух лет после завершения такого взаимодействия.

По завершении процесса рассмотрения ОС официально уведомляет заявителя о результате и завершении процедуры.

ОС отправляет заключение заявителю 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.

Данная процедура применяется ко всем жалобам и апелляциям, подаваемым в адрес ОС, вне зависимости от источника, с обеспечением должного документирования и хранения соответствующих записей.

4.1 Рассмотрение жалоб

Причинами 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 жалобу к ОС по выполненной работе ненадлежащего качества.

4.3 Жалобы предъявляются в письменной форме (наручно 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 жалобах должны быть указаны:

наименование хозяйствующего субъекта, предъявившего жалобу;

дата предъявления;

обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления жалобы;

доказательства, подтверждающие несоответствие выполненных работ или услуг по оценке соответствия установленным требованиям (акт приемки работ, копия договора, расчет суммы, платежные и почтовые реквизиты заявителя);

требования заявителя;

перечень прилагаемых доказательных документов.

4.4 Полученные 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). Отдел координации и развития деятельности органов по сертификации (далее-Отдел) направляет руководителю ОС поступившую жалобу. При получении жалобы ОС изучает, имеет ли она отношение к его деятельности, за которую несет ответственность, и если имеет, оповещает отдел о принятии ее к рассмотрению.

Все документированные жалобы в ОС регистрируются в журнале установленной формы (форма приведена в Приложение А данной процедуры). Жалобы от заказчика принимаются на всех стадиях контакта с ним.

4.5 Целью рассмотрения жалобы является своевременное определение правомочности жалобы. При выявлении обоснованной жалобы Отдел рассматривает поступившую жалобу и назначает ответственных лиц (далее-комиссию) на рассмотрение и разработку мер по устранению жалобы, из числа специалистов, не принимавших участие в деятельности по сертификации, связанной с жалобой.

Комиссия рассматривает жалобу и проводят анализ возникшей ситуации. По жалобе, заводится дело в отдельной папке, в которую подшиваются все поступившие (собранные) документы, относящиеся к жалобе. Комиссия обязана внимательно разобраться в существе жалобы для объективного разрешения вопросов, в случае

необходимости истребовать нужные документы для проверки изложенных обстоятельств, а также обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы заявителей, в случае необходимости - с их участием;

4.6 Комиссия оформляет заключение, в котором указываются фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе обстоятельства, наличие или отсутствие дисциплинарного проступка в действиях сотрудника ОС, а также меры, которые необходимо принять для недопущения в дальнейшем подобных случаев. Рассмотрение и разработка мер по устранению жалобы оформляется в двух экземплярах в течении 15 дней.

Заключение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы-срок и способ её удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы - причины отказа с ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающий отказ;

Заключение представляется руководителю ОС и начальнику Отдела. Начальник Отдела оповещает директора, они принимают решение по результатам, и направляют руководителю ОС решение для выполнения.

4.7 При выявлении несоответствия установленным требованиям, Отдел обязует руководителя ОС принять соответствующие меры по устранению несоответствия, приведенные по жалобе заявителя. Руководитель ОС, при необходимости с Отделом, проводит анализ решения жалобы и оценивает характер несоответствия, планирует и осуществляет меры по его устранению. При этом неправомочные 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 жалобам проводится Отделом», а также отдел хранит регистрационные данные по всем предъявленным жалобам и предпринятым корректирующим действиям. В обоснованных случаях проводится повторная процедура оценки соответствия продукции.

4.10 Результаты рассмотрения жалобы заявителя доводят до сведения директора ГУ «UzTest». Сотрудник Отдела, ответственный за рассмотрения жалобы информируют заявителя о результатах рассмотрения жалобы. При этом ответ на жалобу подписывает директор ГУ «UzTest».

4.11 Ответ заявителю отправляют заказным или ценным письмом. Жалобу клиента следует считать «закрытой», когда клиент выразил удовлетворение решением или же если ответ клиента на отправленное ему сообщение не получен в течение 15 дней. Руководитель ОС подготавливает отчет о предпринятых действиях и результатах заместителю директора.

4.12. ОС письменно отвечает на все обоснованные жалобы в возможно кратчайшие сроки, ответ содержит описание немедленных мер по исправлению, которые должны быть предприняты.

4.13. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС в течении 15 дней, согласно порядку рассмотрения апелляций или обратиться в «Узбекское агентство по техническому регулированию».

5. Рассмотрение апелляций

5.1 Апеллянт имеет право подать апелляцию в ГУ «UzTest» на неправомочное 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, установленной формы в Приложении А.

5.2 В случае подачи апелляции в ОС, директором ГУ «UzTest» данные по апелляциям направляются 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 связано 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, а также специалисты, не принимавшие участие в деятельности по сертификации, связанной с апелляцией.

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 жалобы 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 жалоб и апелляций заявителей.

Форма журнала жалоб и апелляций заявителей.

Орган по сертификации: _____

Ответственный за ведение журнала: _____

Начало ведения журнала: «_» _____ 20 г.

№ п / п	Дата	Наименование организации	Тип обращения (жалоба, апелляция)	Содержание обращения	Причина обращения	Подтверждение получения (дата, подпись)	Ответственный за рассмотрение	Принятые меры / действия, наим. документов	Дата ответа заявителю	Статус (рассматривается / закрыто)
1	2	3		4	5	6				