

Документ системы менеджмента качества Органа по сертификации услуг ГУ «UzTest»		
Наименование документа: Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий	Обозначение: ПСК 08	
Срок действия: не ограничен	Редакция: 1	Страница 1 из 6

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель
органа по сертификации услуг
ГУ «UzTest»


Н.Х.Гафурова
«16» 2023 года

Дата введения: «16» 2023 год

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ, ЖАЛОБ И РАЗНОГЛАСИЙ

Ташкент 2023 г.

Документ системы менеджмента качества Органа по сертификации услуг ГУ «UzTest»		
Наименование документа: Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий	Обозначение: ПСК 08	
Срок действия: не ограничен	Редакция: 1	Страница 3 из 6

1. Область применения

Настоящий документ устанавливает процедуру рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий и предназначен для использования при решении спорных вопросов, связанных с работой Органа по сертификации услуг ГУ «UzTest») (далее – ОС).

2. Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

O'z DSt 5.0:98 Национальная система сертификации Республика Узбекистан. Основные положения.

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

3. Определения

3.1. В настоящем документе применены термины по O'z DSt 5.5, O'z DSt ISO 9000, O'z DSt ISO/IEC 17000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.2. апелляция – обжалование какого-либо решения по вопросам, связанным с сертификацией, в инстанцию, имеющую право пересмотра дела по существу.

3.3. апеллянт – организация, или лицо, подающее заявление.

4. Общие положения

4.1. Настоящий документ учитывает требования O'z DSt 5.0, O'z DSt ISO 17065.

4.2. Апелляции, жалобы и разногласия могут подаваться в случаях:

- отказа в выдаче сертификата соответствия на услугу;
- разногласия по оплате сертифицируемых услуг;
- аннулирования или приостановки действия сертификата.

Апелляции могут подаваться и в других случаях возникновения спорных вопросов между заявителем, органом по сертификации или Узбекским Агентством по Техническому регулированию.

4.3. Апелляции, жалобы и разногласия могут подаваться в Орган по сертификации, Совет по аккредитации национальной системы аккредитации, Узбекскому Агентству по Техническому регулированию, или в хозяйственный суд.

4.4. В случае возникновения спора заинтересованные стороны должны принять все возможные действия для разрешения спорного вопроса. Возникающие конфликты следует урегулировать в порядке рабочих процедур.

4.5. Если удовлетворительное решение не найдено, то спор решается путем рассмотрения официальной жалобы третьей стороной.

Процедура апелляции должна соответствовать следующим принципам:

4.5.1. Конфиденциальность.

Если заказчик заявляет, что при обсуждении апелляции будет раскрыта информация, являющаяся секретной или затрагивающей право собственности, то это должно быть учтено при проведении заседания апелляционной комиссии.

Члены комиссии не должны разглашать информацию.

4.5.2. О каждом заседании апелляционной комиссии члены комиссии и апеллянт оповещаются заранее.

4.5.3. Действия сторон, которые вызвали процедуру апелляции, должны быть документированы и доступны для ознакомления членов комиссии.

4.5.4. Члены апелляционной комиссии должны быть компетентны в рассматриваемой области.

Документ системы менеджмента качества Органа по сертификации услуг ГУ «UzTest»		
Наименование документа: Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий		Обозначение: ПСК 08
Срок действия: не ограничен	Редакция: 1	Страница 4 из 6

4.5.5. При апелляции каждая из заинтересованных сторон имеет право полностью изложить свою точку зрения и защитить свои интересы.

4.5.6. Решение апелляционной комиссии должно быть основано на строгом соблюдении Закона и нормативных актов.

4.5.7. Решение апелляционной комиссии должно быть беспристрастным.

4.5.8. Протокол каждой апелляции должен быть подготовлен и подписан всеми участвующими сторонами.

4.5.9. Для каждого этапа апелляции должен быть определен необходимый срок.

5. Порядок рассмотрения апелляции, жалоб и разногласий

5.1. В случае несогласия с результатами сертификации апеллянт имеет право в 15-дневной срок подать апелляцию в ОС.

5.2. Представлению апелляции предшествует ознакомление апеллянта под роспись с процедурой апелляции.

5.3. Апеллянт представляет в ОС на имя руководителя, официальную жалобу, с изложением существа конфликта. Жалоба регистрируется в журнале регистрации (форма журнала по приложению 1).

5.4. Управляющий Совет ОС в течение 3-х дней назначает Председателя апелляционной комиссии, который ответственен за создание комиссии и соблюдение процедур апелляции.

5.5. Председатель апелляционной комиссии должен быть лицом независимым.

5.6. В течение 5-дней председатель формирует состав апелляционной комиссии в составе не менее 4-х человек.

5.7. Ни один член комиссии не должен быть связан с конфликтующими сторонами.

В состав комиссии могут включаться представители Узбекского Агентства по техническому регулированию, органов по сертификации и др.

При рассмотрении спорного вопроса, касающегося применения стандарта, в состав комиссии должен входить представитель технического комитета по стандартизации, базовой организации по стандартизации или разработчика, ответственного за рассматриваемый стандарт.

Состав апелляционной комиссии согласовывается с участвующими сторонами.

5.8. Ответственный за связь ОС выполняет обязанности секретаря апелляционной комиссии без права голоса. В его обязанности входит прием апелляций и их подготовка к рассмотрению.

5.9. В порядке подготовки к работе апелляционной комиссии секретарь запрашивает апеллянта о предоставлении в течение двух недель информации, необходимой для рассмотрения апелляции, а также запрашивает другую конфликтующую сторону о предоставлении в тот же срок информации, которая подтверждается или объясняет ситуацию.

5.10. Документ, содержащий существо жалобы, вместе с поступающей дополнительной информацией, рассылается секретарем членам апелляционной комиссии.

5.11. Апелляционная комиссия может рассматривать вопрос на заседаниях или путем переписки с соблюдением условий конфиденциальности.

5.12. Заинтересованные стороны должны быть заблаговременно (за 5 дней) уведомлены о рассмотрении апелляции и предлагаемой повестке дня.

5.13. В задачи комиссии входит изучение существа жалобы и принятие решения. С этой целью комиссия должна изучить представленные материалы и опросить непосредственно ту и другую стороны и экспертов, если комиссия или одна из сторон считает это необходимым.

Документ системы менеджмента качества Органа по сертификации услуг ГУ «UzTest»		
Наименование документа: Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий		Обозначение: ПСК 08
Срок действия: не ограничен	Редакция: 1	Страница 5 из 6

5.14. Представители конфликтующих сторон имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей.

5.15. Апелляционная комиссия должна объективно подходить к рассмотрению вопроса и принимать решение простым большинством голосов. Председатель обычно не должен голосовать, но, если голоса распределились поровну, он должен принять решение. При голосовании по переписке решение считается принятым, если оно одобрено простым большинством членов комиссии. Члены комиссии должны в обязательном порядке сообщить свое мнение в течение 15 дней. Если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

5.16. Решение апелляционной комиссии должно быть вынесено не позднее чем через месяц после ее назначения.

5.17. Как правило, решение апелляционной комиссии может быть следующим:

- выдать сертификат соответствия;
- отказать в выдаче сертификата соответствия;
- аннулировать выданный сертификат соответствия.

5.18. Протокол рассмотрения апелляции передается заинтересованным сторонам и в ОС.

5.19. В случае необходимости принятия мер в отношении содержания стандартов, которые стали предметом разногласий, руководителю Узбекскому Агентству по Техническому регулированию направляется протокол рассмотрения апелляции.

5.20. Протоколы рассмотрения апелляций должны быть доступны всем органам по сертификации.

5.21. Если в течение двух недель не поступает возражений, решение считается принятым.

5.22. Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии ОС, она имеет право в течение 15 дней обратиться в «Узбекское Агентство по техническому регулированию».

6. Возмещение расходов

6.1. Каждая сторона несет свои собственные расходы. В случае привлечения экспертов оплата их услуг возмещается проигравшей стороной.

Документ системы менеджмента качества Органа по сертификации услуг ГУ «UzTest»		
Наименование документа: Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий		Обозначение: ПСК 08
Срок действия: не ограничен	Редакция: 1	Страница 6 из 6

Приложение 1

Форма журнала апелляций, жалоб и разногласий

№ п/п	Дата подачи апелляции	Апеллянт (заявитель)	С процедурой рассмотрения апелляции ознакомлен (Ф.И.О. апеллянта, подпись, дата)	Дата заседания апелляционной комиссии	Принятое решение	Дата принятия решения, № протокола, наличие приложений к протоколу
1	2	3	4	5	6	7
1						
2						
3						
...						