

ааПТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «UZELEKTROMASH»

(подпись)
«10» декабря 2024 г.

Норпулатова Ф.Т.
(ФИО)

ПСК ОС-18

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

«РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ»

РАЗРАБОТАНО
Менеджер по качеству

(подпись)
«10» декабря 2024 г.

Ким М.В.
(ФИО)

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ООО «UZELEKTROMASH»		
	Рассмотрение жалоб	ПСК ОС-18
		Страница 2 из 9
		Редакция: 03-00

СОДЕРЖАНИЕ

- 1.ЦЕЛЬ
- 2.ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ
- 3.ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ
- НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ
- 4.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
- 6.ПОРЯДОК
- 7.ЗАПИСИ
- 8.ХРАНЕНИЕ
- 9.ПРИЛОЖЕНИЕ

Лист регистрации изменений

№ п/п изм.	Номера листов (страниц)		№ страницы	Подпись	Дата
	Замененных	Новых			

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ООО «UZELEKTROMASH»		
	Рассмотрение жалоб	ПСК ОС-18
		Страница 4 из 9
		Редакция: 03-00

1. Цель

Целью настоящего процедурного документа является установление процедур получения, оценивания и принятия решений в отношении жалоб и апелляций, как способа защиты органа по сертификации, его заказчиков от ошибок, упущений и необоснованных действий, решении спорных вопросов, связанных с сертификацией продукции.

2. Область применения

2.1 Настоящий процедурный документ разработан в соответствии с требованиями п.7.13 стандарта O`z DSt ISO/IEC 17065:2015 применяется при рассмотрении жалоб и апелляций со стороны заявителей в Органе по сертификации продукции ООО «UZELEKTROMASH» (далее - ОСП).

2.2 Документ может быть использован для демонстрации органу по аккредитации (ГП «Узбекский центр аккредитации»).

2.3 Данный процедурный документ является внутренним нормативным документом системы менеджмента (далее-СМ) ОСП, его требования обязательны для выполнения всем его персоналом.

3. Определения и сокращения

3.1 Определения:

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью ОСП со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Апелляция – обжалование какого-либо решения по вопросам, связанным с сертификацией или испытаниями продукции, в инстанцию, имеющую право пересмотреть дело, по существу.

3.2 Сокращения:

ОСП – Орган по сертификации.

НСА РУз - Национальная система аккредитации Республики Узбекистан.

НСС РУз - Национальная система сертификации Республики Узбекистан.

3.3. Нормативные ссылки

O`z DSt ISO/IEC 17065:2015 «Требование к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

4 Общие положения

4.1 Жалобы могут подаваться в случаях:

- отказа в выдаче сертификата соответствия на продукцию;
- аннулирования или приостановки действия сертификата;
- несогласия с заключением ОСП.

Жалобы могут подаваться и в других случаях возникновения спорных вопросов между заявителем и органом по сертификации.

4.2 Жалобы могут подаваться в Орган по сертификации. В случае несогласия с решением апелляционной комиссии ООО «UZELEKTROMASH», апелляция подается либо непосредственно в суд.

4.3 В случае возникновения спора заинтересованные стороны должны принять все возможные действия для разрешения спорного вопроса путем переговоров.

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

Процедура апелляции должна соответствовать следующим принципам:

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ООО «UZELEKTROMASH»		
	Рассмотрение жалоб	ПСК ОС-18
		Страница 5 из 9
		Редакция: 03-00

4.5.1 Конфиденциальность.

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

4.5.2 Своевременное уведомление.

Заинтересованные стороны должны быть уведомлены заранее о каждом заседании, предназначенном для рассмотрения апелляции.

4.5.3 Документирование процедур.

Процедуры, в соответствии с которыми рассматриваются жалобы, должны быть документированы и доступны для ознакомления.

4.5.4 Компетентность.

Члены комиссии должны быть компетентны в рассматриваемой области.

4.5.5 Право быть выслушанным.

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

4.5.6 Законность.

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

4.5.7 Решение по апелляции.

Решение комиссии должно быть беспристрастным и исключать возможность расплывчатого или двоякого толкования.

Рассмотрение апелляции на решение ОСП по сертификации входит в компетенцию Узбекского Агентства по техническому регулированию или суда, о чём уведомляется заявитель

4.5.8 Протоколы.

Протокол должен быть подготовлен и подписан всеми участвующими сторонами.

4.5.9 Затраты времени.

Для каждого этапа работы по рассмотрению жалобы должны быть определены необходимые сроки.

5 Порядок рассмотрения жалобы в органе по сертификации

5.1 В случае несогласия с результатами сертификации, апеллянт имеет право в 15-ти дневный срок подать жалобу в орган по сертификации.

5.2 Апеллянт должен быть ознакомлен с процедурой рассмотрения жалобы. При регистрации жалобы в журнале апеллянт подтверждает своей подписью, что он ознакомлен с этой процедурой. Форма ПСК ОС-18-1 Журнал регистрации жалоб и предложений.

5.3 Апеллянт представляет в Орган по сертификации официальную жалобу на имя руководителя органа по сертификации с изложением существа конфликта.

5.4 В течение 3 дней назначается председатель комиссии, который ответственен за создание комиссии и соблюдение процедур жалобы.

5.5 Председатель комиссии должен быть лицом независимым. Он может быть штатным сотрудником ОСП, но может и не являться таковым.

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ООО «UZELEKTROMASH»		
	Рассмотрение жалоб	ПСК ОС-18
		Страница 6 из 9
		Редакция: 03-00

5.6 В течение 5-дней председатель формирует состав комиссии в количестве не менее 3-х человек.

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

В состав комиссии могут включаться представители органов по сертификации, специалисты других предприятий и организаций и др. Состав комиссии согласовывается с участвующими в споре сторонами.

5.8 Назначается ответственный за выполнение обязанностей секретаря комиссии без права голоса. В его обязанности входит прием жалобы и их подготовка к рассмотрению.

5.9 В порядке подготовки к работе комиссии, секретарь запрашивает апелланта о предоставлении в течении двух недель информации, необходимой для рассмотрения жалобы, 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 комиссии.

5.11 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 дате рассмотрения жалобы 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.

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

5.15 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 15-ти дневный срок. Если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

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

Как правило, решение комиссии может быть следующим:

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

5.17 После рассмотрения жалобы составляется протокол.

5.18 Протокол рассмотрения жалобы передается заинтересованным сторонам, если предмет разногласий стало содержание нормативных документов (на продукцию, методы контроля, процедуры сертификации и т.д.).

5.19 Протоколы рассмотрения жалобы должны быть доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам (организациям). Конфиденциальная информация не должна включаться в эти протоколы.

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

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ООО «UZELEKTROMASH»		
	Рассмотрение жалоб	ПСК ОС-18
		Страница 7 из 9
		Редакция: 03-00

5.21 Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии ОСП, она имеет право в течение 15 дней обратиться в НСО или в хозяйственный суд.

5.22.1 Рассмотрение апелляции.

5.22.2 В случае несогласия с результатом сертификации заинтересованная сторона вправе обратиться в Апелляционный совет Агентства по техническому регулированию либо непосредственно в суд.

5.22.3 Апелляционный совет Агентства по техническому регулированию рассматривает жалобы на решения органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров). Апелляции рассматриваются в течение двух недель в соответствии с порядком, установленным процедурами НСС Уз.

5.22.4 Решение Агентства по техническому регулированию, Апелляционного совета может быть обжаловано в суд в установленном законодательством порядке.

6 Возмещение расходов

6.1 Каждая из конфликтующих сторон несет свои собственные расходы. Оплата работы членов комиссии, а также привлеченных экспертов возмещается проигравшей стороной.

7. Записи

Управление записями по данному процедурному документу регламентируются процедурными документами ПСК ОС-02 «Управление записями» и ПСК ОС-17 «Учет и хранение документов по сертификации».

8. Хранение

8.1 Данный процедурный документ оформляется в двух экземплярах;

- первый (контрольный) - хранится в ОСП у руководителя ОСП;
- второй – в ГП «Узбекский центр аккредитации».

8.2 Персоналу ОСП при необходимости выдаётся копия данного документа.

9. Приложение

9.1 Приложение ПСК ОС-18-1 Журнал регистрации жалоб и предложений.

Приложение ПСК ОС-18-1

Форма
Журнал регистрации жалоб и предложений

№ п/п, дата	Заявитель	Содержание жалобы или предложения	Решение по жалобе	Ознакомление заявителя с решением

Лист ознакомления с процедурным документом.

№ п/п	Ф.И.О	Должность	Дата	Подпись
1	Черницкий И.И	Руководитель ОС	11.12.2024	
2	Ким М.В.	Эксперт	11.12.2024	
3	Добрев Ю.Н.	Технический эксперт	11.12.2024	
4	Юлдашева З.И.	Специалист по стандартизации	11.12.2024	
5	Асроров О.	Специалист по сертификации	11.12.2024	