УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОС
ООО «YANGI TEXNOLOGIYALAR»
_____ Юлдашев Р.Т.

«___»_____ 2021 г.

ПСК-05:2021

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АППЕЛЯЦИЙ

Экземпляр №1

Разработано	**Зам. Руководителя ОС**	**Е.Н. Алпатова**	
Согласовано	**Гл.специалист по сертификации**	**С.К.Ким**	
Пересмотрено	**Менеджер по качеству**	**А.М. Кербалаева**	

Срок введения в действие: Пр. № 32С от 28.10.2021 г.

Содержание:

1. Область применения……... 3
2. Нормативные ссылки……. 3
3. Термины и определения……. 3
4. Ответственность за применение……..…… 3
5. Общие положения……..……. 4
6. Порядок подачи и рассмотрения жалоб и апелляций в ОС...…. 5
7. Возмещение расходов…….…….. 6
8. Лист регистрации изменений …… 7

1 Область применения

Настоящий документ распространяется на процедуру рассмотрения жалоб и апелляций и предназначен для использования при решении спорных вопросов, связанных с сертификацией в ОС строительной продукции, в соответствии с требованиями O'zDSt ISO/HAS 17003.

Настоящая процедура используется в ОС при оценке соответствия продукции, при поступлении жалоб от заказчиков.

2 Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

O'z DSt ISO 9000:2016 «СМК. Основные положения и словарь»

O'zDSt ISO/PAS 17003 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования

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

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

3 Термины и определения

В настоящем документе применяют следующие термины и определения:

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельности органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта.

Апеллянт - организация или лицо, подающее апелляцию.

Остальные термины и определения соответствуют стандартам ISO/IEC 17000, O'z DSt 5.5 и O'z DSt 9000.

4 Ответственность за применение

4.1. Ответственным за выполнение данной процедуры является Руководитель ОС и Менеджер по качеству ООО «YANGI TEXNOLOGIYALAR».

5 Общие положения

5.1 Настоящий документ учитывает требования Oz'DSt ISO/ PAS 17003 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»

5.2 Принцип обращения с жалобами и апелляциями:

- эффективное решение жалоб и апелляций является важным средством защиты органа и его клиентов от ошибок, упущений и неразумного поведения;
- доверие к деятельности по оценке соответствия гарантировано, если с жалобами и апелляциями обращаются должным образом.
- отказа в рассмотрении заявки (оформления договора на проведение испытаний) или в выдаче протокола испытаний на строительные материалы.

5.3 Требования к обращению с жалобами и апелляциями распределены в три уровня определенности:

- ***обязательные*** **–** к ним относятся конкретные сформулированные требования НД, которые разработчики используют. Разработчики должны предоставить обоснования, если они не используют данные требования, рассматриваемые соответствующие общие элементы;
- ***рекомендованные***- к ним относятся конкретные сформулированные требования, которые должны использовать разработчики, если хотят иметь большую степень определенности. Допустимо редактирование.;
- ***предлагаемые*** – к ним относятся факторы, которые следует принимать во внимание при разработке требований разработчиками.

5.3.1 Два типа жалоб, с которыми сталкиваются органы по оценке соответствия:

- жалобы, касающиеся оценки соответствия (Неправильно оформленный протокол, акт отбора проб, неверная идентификация продукции и др.);
- иные жалобы (время проведения испытаний, сумма контракта, и др.)

5.4 Процедура жалоб и апелляции должна соответствовать следующим принципам:

5.4.1 Своевременное уведомление сторон.

Заинтересованные стороны должны быть уведомлены заранее о каждом заседании комиссии, предназначенной для рассмотрения жалоб и апелляции.

5.4.2 Документирование процедур

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

5.4.3 Право быть выслушанным

При поступлении жалоб и апелляции каждая из заинтересованных сторон имеет право излагать точку зрения и защищать свои интересы.

5.4.4 Конфиденциальность

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

5.4.5 Компетентность

Члены комиссии по жалобам и апелляциям должны быть компетентными в рассматриваемой области.

5.4.6 Законность

Решение комиссии по жалобам и апелляциям должно быть основано на строгом соблюдении законов и нормативных актов.

5.4.7 Решение по жалобам и апелляции:

Решение по жалобам и апелляции должны быть беспристрастными и исключать возможность расплывчатого или двоякого толкования.

5.4.8 Протоколы комиссии по жалобам и апелляциям:

Протоколы каждой жалобы и апелляции должны быть подготовлены и подписаны всеми участвующими сторонами.

5.4.9 Затраты времени по жалобам и апелляциям:

Для каждого этапа работы по рассмотрению жалоб и апелляции должны быть определены необходимые сроки.

6 Порядок подачи и рассмотрения жалоб и апелляций в ОС

6.1 В случаях, указанных в 5.3.1 настоящего порядка, жалобщик имеет право в подать жалобу в ОС.

6.2 Жалобщик по желанию может быть ознакомлены с процедурой рассмотрения жалоб в ОС.

6.3 Жалобщик представляет в ОС официальную жалобу с изложением сути конфликта на имя Директора ООО «YANGI TEXNOLOGIYALAR». Менеджер по качеству или инспектор ОК оповещает жалобщика о получении жалобы в течение 2-х дней со дня ее получения в письменном или устном виде по средствам связи или электронной почты. (Изм. 1)

6.4 Директор в течение 2-х дней определяет состав комиссии в количестве не менее 3-х человек из сотрудников, которые не принимали участия в деятельности по сертификации, связанной с жалобой или апелляцией. (Изм 2)

6.5 Состав комиссии по жалобам согласовывается с участвующими в споре сторонами.

6.6 Документы, содержащие изложение жалобы, вместе с дополнительной информацией, должны быть рассмотрены членам комиссии.

6.7 Комиссия рассматривает жалобу на заседаниях или путем переговоров или переписки с соблюдением конфиденциальности. Процесс обращения с жалобами включает в себя:

- описание процесса получения, валидации, расследование жалобы и принятие решения, о том какие действия стоит предпринять;
- регистрация жалоб (Приложение А);
- обеспечение выполнения соответствующего действия.

6.8 Заинтересованные стороны за 5 дней уведомляются о дате рассмотрения жалоб и предполагаемой повестке дня.

6.9 Комиссия по жалобам принимает решение простым большинством голосов, как на заседании, так и путем переписки. Председатель не должен принимать участие в голосовании. Однако, если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

6.10 Решение комиссии по жалобам и апелляциям должно быть вынесено не позже чем через месяц после её подачи в ОС. Уведомление о сроках рассмотрения жалоб высылается в письменном или устном виде жалобщику в течение 2-х дней после принятия жалобы ОС. (Изм 3)

6.11 После рассмотрения жалоб и апелляций составляется протокол. Протокол и результаты рассмотрения жалобы в письменном виде на бланке ООО «YANGI TEXNOLOGIYALAR» официально высылаются жалобщику в течение 2-х дней после окончания процесса рассмотрения. (Изм.4).

Конфиденциальная информация включается в приложения, недоступные для открытого ознакомления.

6.12 Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением органа по сертификации, то она может в течение двух недель подать апелляцию в Апелляционный совет Агентства по техническому регулированию, который рассматривает жалобы на решения органов по сертификации. Решение агентства может быть обжаловано в суде в порядке, установленном законодательстве (Статья 21, «Закон о сертификации продукции и услуг»).

7 Возмещение расходов

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

Приложение 1

Форма журнала регистрации жалоб и апелляции

№ п/п	Дата подачи жалобы и апелляции № письма	Ф.И.О или наименование организации подающий жалобу\апелляцию	Содержание жалобы/апелляции	Решение по апелляции и жалобе	Сроки выполнения решения	Фактическая дата закрытия жалобы\апелляции и удовлетворенности клиента
1	2	3	4	5	6	7

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Наименование изменения	Дата внесения изменения	Утверждение изменения
1	Дополнить пункт 6.3: «Менеджер по качеству или инспектор ОК оповещает жалобщика о получении жалобы в течение 2-х дней со дня ее получения в письменном или устном виде по средствам связи или электронной почты»	30. 11.2021	
2	П. 6.4. изложить в сл. Редакции: «Директор в течение 2-х дней определяет состав комиссии в количестве не менее 3-х человек из сотрудников, которые не принимали участия в деятельности по сертификации, связанной с жалобой или апелляцией»	30. 11.2021	
3	Дополнить п.6.10: «Уведомление о сроках рассмотрения жалоб высылается в письменном или устном виде жалобщику в течение 2-х дней после принятия жалобы ОС»	30. 11.2021	
4	Пункт 6.11 изложить в сл. Редакции: « После рассмотрения жалоб составляется протокол. Протокол и результаты рассмотрения жалобы в письменном виде на бланке ООО Сертификат официально высылаются жалобщику в течение 2-х дней после окончания процесса рассмотрения»	30.11.2021	
5	По всему тексту убрать НТЦ из аббревиатуры фирмы	3011.2021	
6	По всему тексту «Агентство «Узстандарт» изменить на «Агентство по техническому регулированию»	30.11.2021	
7	Изменена форма журнала по жалобам и апелляциям, Приложение 1.	30.11.2021	
8	По всему тексту изменено «ООО SERTIFIKAT» на ОС ООО «YANGI TEXNOLOGIYALAR» (Приказ от 17.11.2022 г.)	28.11.2022	