

| | | | |
|--|--|---------------------------|---------------------|
| Орган по сертификации продукции «Uni-Chem-Test» | | | |
| Документ системы менеджмента качества | | | |
| Название: | ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ | | |
| Код документа: | ПСК ОС-04:2023 | Редакция | 1 |
| | | Срок действия: | 5 лет |
| | | Срок пересмотра | При необходимости |
| | | Дата введения в действие: | «30» ноября 2023 г. |
| | | Страницы | 1 стр из 9 |



«Утверждаю»
 Директор ООО
 «AGRO-KIMYO STANDART»
 Собиров Нодир Н.
 «30» ноября 2023 г.

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

Согласовано:
 Руководитель ОС

 _____ И.И.Рахматуллаев

Ташкент-2023 г.

| | | |
|---|----------------|------------|
| Порядок подачи и рассмотрения апелляций и жалоб | ПСК ОС-04:2023 | Стр 3 из 9 |
|---|----------------|------------|

1. Область применения

Настоящий документ устанавливает процедуру рассмотрения апелляций и жалоб, и предназначен для использования: при решении спорных вопросов, связанных с работой Органа по сертификации (далее ОС) действующих на базе ООО «AGRO-KIMYO STANDART» для исправления неточностей или ошибок, допущенных ОС при проведении испытаний.

2. Нормативная ссылка

O'z DSt ISO/IEC 17065:2015 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг» п. 7.13.

O'z DSt ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества»

O'z DSt 5.5:2009 «Основные термины и определения»

O'z DSt ISO/PAS 17003:2016 ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.

3. Термины и определения

В настоящем документе применяется следующие термины и определения:

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

Апеллянт- организация или лицо, подающее апелляцию.

Предприятие в случае с несогласием с решением, принятым ОС по результатам проведенных работ по сертификации продукции заявителя или надзора, может обратиться в орган по сертификации с ходатайством о пересмотре решения (апелляцией).

Жалоба - в отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

4. Общие положения

Апелляции могут подаваться в случаях:

- отказа в рассмотрении заявки на сертификацию или при отрицательном решении ОС
- отказа в выдаче сертификата соответствия на продукцию;
- аннулирования или приостановки действия сертификата;

в случаях возникновения спорных вопросов, касающихся соответствия или несоответствия продукции требованиям нормативных документов, порядка проведения работ по сертификации и испытаниям, установленных в ОС и ИЛ

(при этом проводятся арбитражные анализы)

В апелляции в четкой и сжатой форме излагаются причины и обоснование несогласия, которые подтверждаются документами и прилагаются к официальной жалобе.

Апелляция должна подаваться на имя директора ООО «AGRO-KIMYO STANDART».

В случае несогласия с решением апелляционной комиссии, апелляция подается в Национальный орган по сертификации (НСО) и/или в хозяйственный суд.

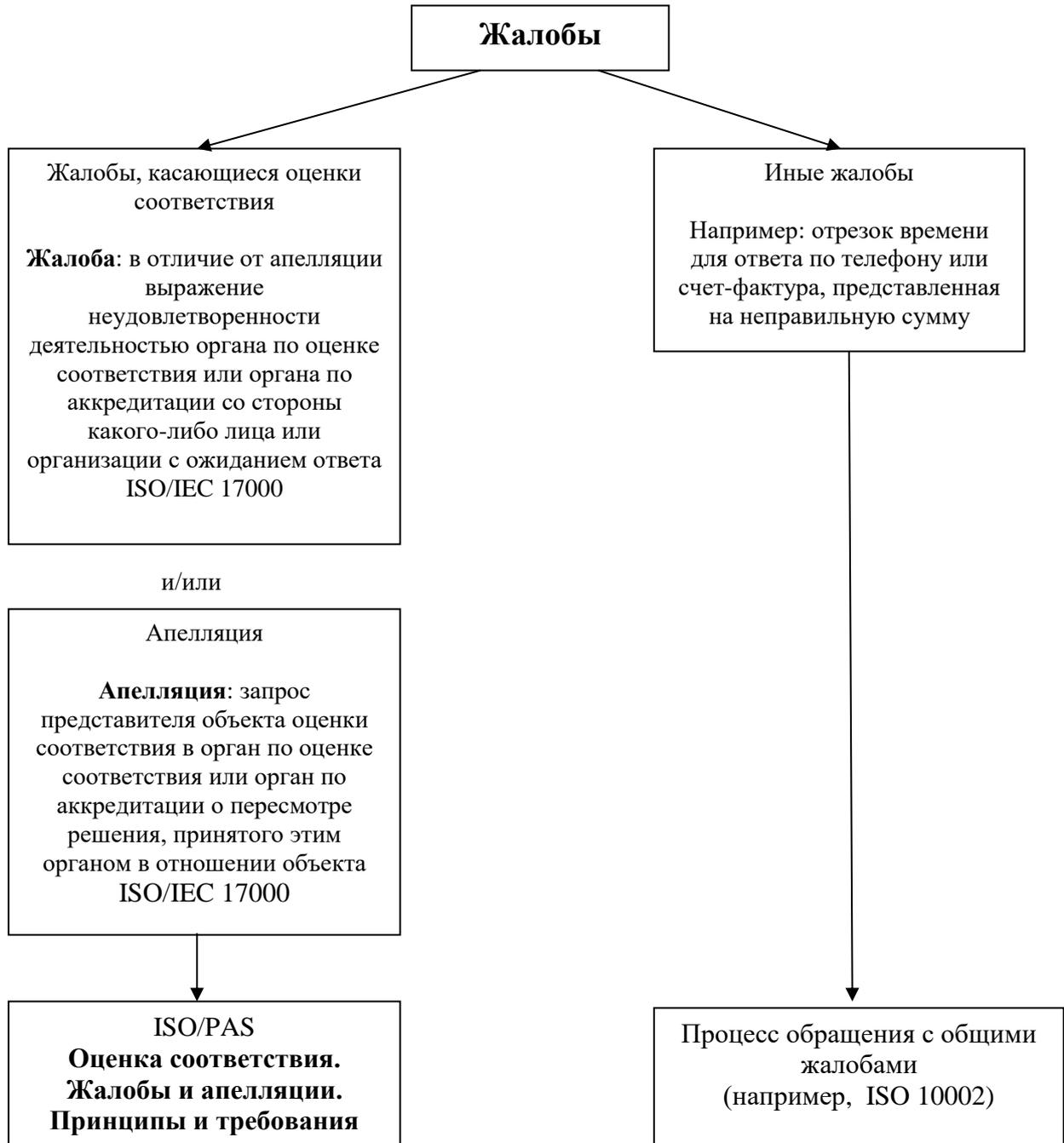


Рис 1 – Два типа жалоб, с которыми сталкиваются органы по аккредитации и органы по оценке соответствия

5. Принципы

Процедура апелляции должна соответствовать следующим принципам:

Своевременное уведомление

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

Документирование процедур

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

Право быть выслушанным

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

Конфиденциальность

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

Компетентность

Члены апелляционной комиссии должны быть компетентными в рассматриваемой области.

Законность

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

Решение по апелляции

Решение по апелляции должно быть беспристрастным и исключать возможность расплывчатого или двойного толкования.

Протоколы

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

Затраты времени

Для каждого этапа работы по рассмотрению апелляции должны быть определены необходимые сроки, не превышающие двадцати рабочих дней.

6. Обязательные требования

6.1 Процесс обращения с жалобами и апелляциями включает, по меньшей мере, следующие элементы и методы:

- а) описание процесса получения, расследования жалобы или апелляции и принятие решения о том, какие действия следует предпринять в ответ на нее;
- б) прослеживание и регистрация жалоб и апелляций, включая действия, предпринимаемые для их решения;
- с) обеспечение выполнения любого соответствующего действия.

6.2 Орган, получающий жалобу или апелляцию, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения жалобы или апелляции.

6.3 Когда возможно, орган подтверждает получение жалобы или апелляции и предоставляет подателю жалобы или апелляции отчеты о ходе разбирательства и результате.

6.4 Решение, которое передается подателю жалобы или апелляции, принимается или анализируется и одобряется лицом(ами), не участвовавшим(и) в начальной рассматриваемой деятельности по оценке соответствия.

| | | |
|---|----------------|------------|
| Порядок подачи и рассмотрения апелляций и жалоб | ПСК ОС-04:2023 | Стр 6 из 9 |
|---|----------------|------------|

6.5 Когда возможно, орган представляет подателю жалобы или апелляции официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции.

7. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

7.1. В случаях, указанных в п.4 настоящего порядка, апеллент имеет право в десятидневный срок подать апелляцию в ООО «AGRO-KIMYO STANDART».

7.2. Апеллент должен быть ознакомлен с процедурой рассмотрения апелляции. При регистрации апелляции в журнале регистраций апелляций (приложение ПСК-04-01) апеллент подтверждает своей подписью, что он ознакомлен с этой процедурой.

7.3 Апеллент представляет официальную жалобу с изложением сути конфликта или несогласия по решениям на имя директора ООО «AGRO-KIMYO STANDART».

7.4. Председатель апелляционной комиссии (директор ООО «AGRO-KIMYO STANDART») в течение трёх рабочих дней определяет состав апелляционной комиссии в количестве не менее трёх человек.

7.5. Членами комиссии могут быть эксперты – аудиторы национальной системы сертификации (НСС Уз), научно – технические общество и ассоциации, общество прав потребителей, а также квалифицированные специалисты научно исследовательских институтов. Члены комиссии не должны быть никоим образом связаны с конфликтующими сторонами.

7.6. Состав апелляционной комиссии согласовывается с участвующими в споре сторонами.

Секретарь апелляционной комиссии не является членом комиссии и не имеет права голоса. В его обязанности входит прием апелляций и подготовка всех необходимых материалов к рассмотрению апелляций. Секретарь апелляционной комиссии после получения апелляции в течение трёх дней запрашивает апеллента и другую сторону о предоставлении в течение двух недель информации (дополнительных материалов), необходимых для объективного рассмотрения спорного вопроса.

7.7. Документы, содержащие изложение жалобы, вместе с дополнительной информацией, должны быть направлены членам апелляционной комиссии.

Апелляционная комиссия рассматривает жалобу на заседаниях или путём переписки с соблюдением конфиденциальности.

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

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

7.9. Комиссия должна изучить предоставленные материалы, опросить конфликтующие стороны и экспертов с целью объективного анализа существа жалобы и принятия решения.

7.10. Апелляционная комиссия принимает решение простым большинством голосов, как на заседании, так и путём переписки. Председатель не должен принимать участие в голосовании. Однако, если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

7.11. Решение апелляционной комиссии должно быть вынесено не позже чем через месяц после подачи апелляции.

После рассмотрения апелляции составляется протокол.

Конфиденциальная информация включается в приложения, недоступные для открытого ознакомления.

Протокол рассмотрения апелляции передается заинтересованным сторонам, а также в Национальный орган по сертификации, если предметом разногласий стало содержание нормативных документов (на продукцию, методы контроля, процедуры сертификации и т.д.)

Протоколы рассмотрения апелляций должны быть доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам (организациям).

7.12. Решение считается принятым, если в течение 10 рабочих дней не поступает возражений от конфликтующих сторон.

Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии ООО «AGRO-KIMYO STANDART», то она имеет право в течение 10 рабочих дней обратиться в НСО или в хозяйственный суд.

8. Апелляционные арбитражные анализы

.1. В случаях возникновения спорных вопросов, касающихся соответствия или несоответствия продукции требованиям стандарта, проводятся апелляционные арбитражные анализы. Для этого в присутствии представителя апеллянта и ОС проводится отбор образцов в количестве, достаточном для проведения трехкратного анализа по показателю-предмету апелляции, либо, при необходимости, для полного трехкратного анализа.

8.2. В том случае, если образец (хотя бы один из нескольких представленных на испытания) не выдержал испытания хотя бы по одному пункту программы испытаний, в соответствующем протоколе испытаний дается заключение о несоответствии данного образца требованиям нормативной документации. По решению ОС, для объективности проводимых испытаний, образцы сдаются и в другие аккредитованные лаборатории. После получения результатов, апелляционная комиссия принимает решение в пользу наиболее схожих результатов.

9. Возмещение расходов

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

| | | |
|--|----------------|------------|
| Порядок подачи и рассмотрения апелляций и жалоб | ПСК ОС-04:2023 | Стр 8 из 9 |
|--|----------------|------------|

Приложение ПСК-04-01.

Книга жалоб и предложений клиентов

| Дата | Содержание жалоб и предложений | Ознакомлены | Принятые меры | Примечание |
|------|--------------------------------------|-------------|---------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | |

| | | |
|--|----------------|------------|
| Порядок подачи и рассмотрения апелляций и жалоб | ПСК ОС-04:2023 | Стр 9 из 9 |
|--|----------------|------------|

Лист ознакомления с процедурным документом

ПСК ОС-04:2023 «Порядок подачи и рассмотрения апелляций и жалоб»