

ПРОЦЕДУРА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

Заявитель/держатель сертификата может подать жалобу в ОС при неудовлетворённости деятельностью ОС в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами проведения работ по сертификации или со схемой сертификации;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;
- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- не довели до сведения об изменениях в процедурах сертификации;
- не предоставили решение органа по сертификации;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- иные случаи неудовлетворённости деятельностью ОС.

Порядок подачи. Жалоба подаётся в ОС в письменной форме руководителю ОС по почте, факсу или электронной почте. К жалобе могут быть приложены обосновывающие её документы или их копии. Жалоба оформляется в свободной форме с указанием причины неудовлетворённости и подписывается лицом или уполномоченным представителем организации.

Приём и регистрация. Руководитель ОС принимает жалобу; ответственный регистрирует её в Журнал регистрации предложений, жалоб и апелляций. Заявитель уведомляется о приёме и регистрации жалобы в течение 3 рабочих дней.

Рассмотрение. В течение 5 рабочих дней после регистрации руководитель ОС анализирует жалобу, проверяет её относимость к деятельности ОС и при необходимости запрашивает дополнительные документы. К рассмотрению могут привлекаться эксперты, не участвовавшие в работах по данному объекту сертификации. Рассмотрение жалобы осуществляется лицами, не участвовавшими в деятельности, к которой относится жалоба.

Решение. Решение по жалобе направляется заявителю не позднее 10 рабочих дней со дня регистрации. В случае необходимости запроса дополнительных материалов срок может быть продлён, но общий срок рассмотрения не должен превышать 20 рабочих дней с даты регистрации. Решение оформляется в виде официального письма с разъяснением принятых мер или обоснованием отказа.

Отклонение жалобы. Руководитель ОС вправе отклонить жалобу, не относящуюся к деятельности ОС. Отказ оформляется в письменной форме с указанием причин.

Конфликт интересов. Персонал (включая управленческий), оказывавший консалтинговые услуги заявителю или работавший у него, не привлекается к анализу и принятию решения по жалобе в течение двух лет с момента прекращения такой деятельности.

Анализ корневых причин и корректирующие действия. После принятия решения по жалобе руководитель ОС проводит анализ корневых причин выявленных нарушений в соответствии с ПСМ ОС 05. Если при рассмотрении жалобы выявлено несоответствие, оно регистрируется и классифицируется в соответствии с ПСМ ОС 05 и регистрируются в Журнале регистрации несоответствий (ПСМ ОС 05, Приложение А).

Сроки корректирующих действий: 30 календарных дней для значительных несоответствий, 15 — для незначительных, если иное не согласовано с директором.

Примечание. Выявленные в ходе рассмотрения жалобы внутренние несоответствия ОС передаются на обработку по ПСМ ОС 05. Апелляционная комиссия к урегулированию внутренних несоответствий не привлекается.

Несогласие с решением по жалобе. В случае несогласия заявителя с решением ОС по жалобе он вправе подать апелляцию в порядке, установленном разделом 7 настоящей процедуры.

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

Апелляции рассматриваются исключительно в отношении решений органа по сертификации.

Заявитель/держатель сертификата вправе подать апелляцию в ОС при несогласии с принятым решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля (планового или внепланового);
- несогласие с решением ОС по ранее поданной жалобе.

Срок подачи. Апелляция подаётся в течение 30 календарных дней со дня принятия решения органом по сертификации. Апелляции, поданные по истечении указанного срока, рассмотрению не подлежат. Апелляция оформляется в письменной форме, подписывается заявителем и должна содержать обоснование несогласия, ссылки на документы и иные доказательства.

Приём и регистрация. Руководитель ОС принимает апелляцию и передаёт сведения ответственному за СМ ОС для регистрации в Журнал регистрации предложений, жалоб и апелляций (Приложение А). Заявитель уведомляется о приёме и регистрации апелляции в течение 3 рабочих дней.

Создание Апелляционной комиссии. При поступлении апелляции директор издает приказ о создании Апелляционной комиссии в соответствии с ПКА ОС 01. Состав комиссии утверждается не позднее 5 рабочих дней с даты регистрации апелляции. В состав комиссии включаются лица, обладающие необходимой компетентностью, не участвовавшие в работах по сертификации, решение по которым обжалуется, и не имеющие конфликта интересов. Апелляционная комиссия формируется в количестве не менее трех человек. При необходимости для обеспечения объективности и компетентности к рассмотрению могут привлекаться внешние независимые специалисты.

Рассмотрение. Комиссия проводит сбор необходимой информации, проверку достоверности апелляции, её оценку и при необходимости запрашивает дополнительные материалы. Заявитель вправе участвовать в заседании, однако не участвует в принятии решения. При разногласиях или недостатке информации Комиссия вправе перенести рассмотрение, отразив это в протоколе.

Решение. Окончательное решение принимается и направляется заявителю не позднее 15 рабочих дней с даты утверждения состава Апелляционной комиссии. Решение оформляется протоколом Апелляционной комиссии и подписывается всеми членами Комиссии. Порядок направления решения заявителю установлен разделом 8 настоящей процедуры.

Несогласие с решением Комиссии. В случае несогласия с решением Апелляционной комиссии ОС заявитель вправе обжаловать его в апелляционной комиссии Агентства по техническому регулированию или в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Настоящий раздел устанавливает общие требования, дополняющие положения разделов 6 и 7, и распространяется на все случаи рассмотрения обращений заявителей, связанных с деятельностью ОС. При рассмотрении жалобы или апелляции между ОС и лицом, подавшим обращение, обеспечиваются объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

При получении обращения ОС подтверждает, относится ли оно к деятельности ОС, за которую он несёт ответственность, и при наличии такого отношения — принимает к рассмотрению. ОС подтверждает получение каждой жалобы и апелляции в установленный срок способом, обеспечивающим фиксацию факта уведомления заявителя.

ОС несёт ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации для принятия правомерного решения.

Решение об удовлетворении жалобы или апелляции принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвовавшими в деятельности по сертификации, к которой относится обращение.

Персонал (включая управленческий), оказывавший консалтинговые услуги заказчику или работавший в его организации, не привлекается к анализу или утверждению порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения такой деятельности.

Апелляции и жалобы прослеживаются от момента получения до полного завершения процесса. Заявитель по запросу получает информацию о текущем состоянии рассмотрения.

При проведении дополнительных мероприятий срок рассмотрения может быть продлён не более чем на 10 рабочих дней с обязательным уведомлением заявителя.

Решение по жалобе или апелляции доводится до заявителя в письменной форме способом, обеспечивающим подтверждение отправки или вручения.

В случае несогласия с принятым решением заявитель вправе воспользоваться дальнейшими процедурами обжалования в порядке, установленном разделами 6 и 7 настоящей процедуры и законодательством Республики Узбекистан.

В случае несогласия с решением статус обращения остаётся «открытым» до завершения дальнейшего обжалования либо истечения установленного для этого срока.

Решение по апелляции, жалобе направляется заявителю в письменной форме способом, обеспечивающим фиксированную отправку или под расписку (по электронной почте или по почте). Копия остаётся в ОС и регистрируется в журнале исходящих писем.

Все документы по обращению хранятся у ответственного за СМ ОС с последующей сдачей в архив.

Руководитель ОС проводит систематический анализ полученных апелляций и жалоб, их причин — с целью разработки корректирующих действий и мер по управлению рисками, определения необходимости изменения процессов, политики и целей.

Соответствие процесса установленным требованиям проверяется в рамках внутренних аудитов СМ ОС.

Рассмотрение предложений по улучшению деятельности ОС

Предложения по улучшению деятельности ОС рассматриваются руководителем ОС и/или ответственным за СМ ОС в упрощённом порядке. По результатам рассмотрения предложения принимается решение о его учёте, отклонении либо использовании при пересмотре процессов, документов и мероприятий по улучшению.