



Система менеджмента качества ООО «TIB-STANDART SERVIS»  
Орган по сертификации продукции

Процедура:  
«Рассмотрение жалоб и апелляций»

Код документа: ПСК-06:2019  
Всего страниц: 9

Редакция: № 2  
Дата редакции: 21.06.2019 г.  
Дата введения: 22.06.2019 г.

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор ООО «TIB STANDART  
SERVIS»

  
Ф.Р.Ким  
« 22 » июня 2019 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**  
**ПРОЦЕДУРА**  
**РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ**

Разработано  
Менеджер по качеству  
ООО «Tib Standart Servis»  
В.Т.Абдуллаева

Согласовано  
Руководитель ООО «Tib  
Standart Servis»  
Д.А.Эргашев

Ташкент-2019 г.




Система менеджмента качества ООО «TIV-STANDART SERVIS»  
Орган по сертификации продукции

Процедура:  
«Рассмотрение жалоб и апелляций»

Код документа: ПСК-06:2019  
Всего страниц: 9  
Редакция: № 2  
Дата редакции: 21.06.2019 г.  
Дата введения: 22.06.2019 г.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в док.	№ док.	Подп.	Дата
	Измененных	Замененных	Новых	Аннулированных				

	<b>Система менеджмента качества ООО «ТІВ-STANDART SERVIS»</b> <b>Орган по сертификации продукции</b>
<b>Процедура:</b> <b>«Рассмотрение жалоб и апелляций»</b>	<b>Код документа: ПСК-06:2019</b> <b>Всего страниц: 9</b> <b>Редакция: № 2</b> <b>Дата редакции: 21.06.2019 г.</b> <b>Дата введения: 22.06.2019 г.</b>

## 1 ЦЕЛЬ

Целью настоящей процедуры является установление требований к:

- порядку разрешения апелляций, жалоб и разногласий со стороны заявителей;
- ведению регистрационных данных по всем апелляциям и жалобам, расследованиям, а также корректирующим действиям, предпринятым Органом по сертификации продукции «TIB STANDART SERVIS» (далее по тексту ОС «TSS»).

## 2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями O`z DSt ISO IEC 17065:2015 ,O`z DSt ISO/PAS 17003:2016 (ISO/PAS 17003:2004,IDT) и применяется в ОС при рассмотрении апелляций и жалоб со стороны заявителей и других сторон.

## 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. В настоящей процедуре приведены следующие термины и их определения:

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

**Апеллянт** - организация или лицо, подающее апелляцию.

**Жалоба** в отличие от апелляции – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации.

3.2 В настоящей документированной процедуре применены следующие сокращения:

**СМК** - Система менеджмента качества

**ПСК** - Процедура системы качества

**ОС** – Орган по сертификации

## 4 ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА ПРИМЕНЕНИЕ

Руководитель ОС.

## 5 ПРОЦЕСС

### 5.1 Общие положения

Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС продукции.

Апелляции и жалобы, поступающие от заявителей и других сторон возможны в случае:

- нарушения установленного порядка проведения работ;
- несоблюдения экспертами по сертификации требований, предъявляемых к экспертам;
- неисполнения работ в установленные сроки;
- допущение ошибок при оформлении документов;
- и другие.

При возникновении спорных вопросов в случае несогласия заявителя с результатами оценки соответствия или инспекционного контроля, отбором проб, проведением испытаний испытательной лабораторией, решением об отказе в проведении сертификации продукции заявитель имеет право не позднее 15 рабочих дней со дня означенных действий направить в Орган по сертификации жалобу, претензию, апелляцию.

Апелляция/жалоба подается в письменной форме и подписывается заявителем; может направляться по почте или вручается лично.



Система менеджмента качества ООО «TIB-STANDART SERVIS»  
Орган по сертификации продукции

Процедура:  
«Рассмотрение жалоб и апелляций»

Код документа: ПСК-06:2019

Всего страниц: 9

Редакция: № 2

Дата редакции: 21.06.2019 г.

Дата введения: 22.06.2019 г.

Апелляция/жалоба должна содержать:

- сведения о заявителе, подавшем апелляцию или жалобу;
- наименование и адрес (для юридических лиц);
- фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес (для физических лиц);
- требования заявителя и основания, по которым он считает решение, принятое органом по сертификации, не правильным.

Апелляция/жалоба регистрируется в ОС, в журнале регистрации (Приложение ПСК-06-А), полученных от потребителей, и направляется на рассмотрение руководителю ОС, который определяет лицо, ответственное за подготовку к рассмотрению.

#### 5.2 Рассмотрение жалоб

Заявитель вправе подать жалобу в ОС. При рассмотрении жалобы между ОС и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

При поступлении жалобы ОС:

1. Проводит регистрацию обращения.
2. Устанавливает контактные лица и каналы связи для взаимодействия.
3. Анализирует содержание жалобы и определяет ответственных лиц.
4. Обеспечивает конфиденциальность при рассмотрении жалобы.
5. Принимает объективное решение.
6. Своевременно информирует заявителя о принятом решении.
7. Ведет учет, хранение документов и рабочих материалов.
8. Анализирует результаты работы по жалобе.
9. Осуществляет разработку корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных жалоб.

#### 5.2.1 Правила оформления, приема и регистрации жалоб.

В случае возникновения разногласий, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой.

Жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия, указаны документы и т.д.

Жалоба подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде. Далее жалоба регистрируется в Журнале с присвоенным регистрационным номером.

Получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например, по почте, телефону или электронной почте).

#### 5.2.2 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб

Руководитель ОС рассматривает поступившую жалобу и назначает ответственных лиц за рассмотрение и разработку мер по устранению жалобы, из числа специалистов, не принимавших участие в деятельности по сертификации, связанной с жалобой.

Жалоба рассматривается и проводится анализ возникшей ситуации.

Состав документов, прилагаемых жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации.

ОС может потребовать от заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.



Система менеджмента качества ООО «TIB-STANDART SERVIS»  
Орган по сертификации продукции

Процедура:

«Рассмотрение жалоб и апелляций»

Код документа: ПСК-06:2019

Всего страниц: 9

Редакция: № 2

Дата редакции: 21.06.2019 г.

Дата введения: 22.06.2019 г.

Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 10 календарных дней после даты регистрации жалобы с указанием:

- информации о ее получении ОС;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения жалобы.

### 5.2.3 Правила и сроки оформления решения по жалобе

1. Решение по удовлетворению жалобы принимается ответственным лицом за рассмотрение и разработку мер по устранению жалобы, из числа специалистов, не принимавших участие в деятельности по сертификации, связанной с жалобой. Жалоба оформляется в двух экземплярах, в течение 30 календарных дней.

2. Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы - срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов подтверждающих обоснованность решения.

3. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС, согласно порядку рассмотрения апелляций или обратиться в апелляционную комиссию Агентства «Узстандарт» в соответствии с «Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в агентство «Узстандарт», утвержденным 29.04.2015 г., или в хозяйственный суд.

4. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

### 5.2.4 Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб

1. Решение по жалобе высылается в срок не позднее трех дней после подготовки сотрудником группы, отвечающим за делопроизводство, на адрес заявителя в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остаётся у делопроизводителя ОС.

2. Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

## 5.3 Рассмотрение апелляций

### 5.3.1 Правила оформления, приема и регистрации апелляций


В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью ОС апеллиант имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией.

В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОС, указаны документы и т.д.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде. Далее апелляция регистрируется в Журнале с присвоением регистрационного номера.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллианту (например, по почте, телефону или электронной почте).

Проводится подготовка, которая включает в себя получение необходимой информации и определение предложений по проведению дополнительных мероприятий (при необходимости) и составу заседания апелляционной комиссии (если ОС принимает решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии).

	<b>Система менеджмента качества ООО «ТІВ-STANDART SERVIS»</b> <b>Орган по сертификации продукции</b>
<b>Процедура:</b> <b>«Рассмотрение жалоб и апелляций»</b>	<b>Код документа: ПСК-06:2019</b> <b>Всего страниц: 9</b> <b>Редакция: № 2</b> <b>Дата редакции: 21.06.2019 г.</b> <b>Дата введения: 22.06.2019 г.</b>

Руководитель ОС беспристрастно и оперативно рассматривает апелляцию (при необходимости - с привлечением специалистов ОС, выбор специалистов определяется из числа специалистов, не принимавших участие в деятельности по сертификации, связанной с апелляцией) и выносит решение о рассмотрении апелляции на заседании комиссии по апелляциям, определяет дату и состав комиссии.

### 5.3.2 Комиссия по апелляциям

Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области сертификации продукции не менее трех лет. Комиссию возглавляет председатель.

Состав Комиссии определяется председателем Комиссии. Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе. Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности.

В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии;
- секретарь.

Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые эксперты;

- руководитель и сотрудники ОС продукции.

Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

### 5.3.3 Функции и обязанности комиссии по апелляциям

Основной функцией Комиссии является:

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции;
- рассмотрение апелляций, связанных с основной деятельностью ОС - проведением работ по подтверждению соответствия;
- запрос у апеллянта и руководителя ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ОС;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;



Система менеджмента качества ООО «TIB-STANDART SERVIS»  
Орган по сертификации продукции

Процедура:

«Рассмотрение жалоб и апелляций»

Код документа: ПСК-06:2019

Всего страниц: 9

Редакция: № 2

Дата редакции: 21.06.2019 г.

Дата введения: 22.06.2019 г.

- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- недопущение дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции.

Рассмотрение апелляции на заседании комиссии может проходить как в присутствии заявителя, так и без него. Если принято решение о приглашении заявителя на заседание комиссии, ОС уведомляет его в письменной форме не менее, чем за 5 дней до даты рассмотрения апелляции.

В ходе рассмотрения апелляции может быть установлена необходимость получения дополнительных материалов или проведения мероприятий. В этом случае комиссия может собираться повторно.

#### 5.3.4 Правила и сроки оформления решения по апелляциям

По результатам рассмотрения секретарем совещания оформляется «Решение по апелляции», которое подписывается Председателем апелляционной комиссии, не принимавшим участие в деятельности по сертификации, связанной с апелляцией.

Решение должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении апелляции – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

Решение направляется заявителю в письменном виде с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку в срок не позднее трех дней после подготовки сотрудником группы, отвечающим за делопроизводство.

ОС после рассмотрения апелляции при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов, в ОС остаются заверенные ОС копии, а также 2-й экземпляр Решения.

#### 5.3.5 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций

Срок рассмотрения апелляции – не более 1 месяца со дня регистрации в ОС.

При необходимости проведения дополнительных мероприятий для принятия решения по апелляции (испытаний, экспертиз и т.п.), ОС официально информирует об этом заявителя.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым ОС или другими действиями ОС, то он может подать апелляцию в апелляционный Совет Агентства «Узстандарт» или в Хозяйственный суд в порядке, установленном законодательством Р Уз и «Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в агентство «Узстандарт», утвержденным 29.04.2015 г.



Система менеджмента качества ООО «TIB-STANDART SERVIS»  
Орган по сертификации продукции

Процедура:

«Рассмотрение жалоб и апелляций»

Код документа: ПСК-06:2019

Всего страниц: 9

Редакция: № 2

Дата редакции: 21.06.2019 г.

Дата введения: 22.06.2019 г.

В случае принятия по апелляции положительного решения в пользу заявителя в «Решении» вменяется в обязанность органу по сертификации устранить допущенное нарушение.

В случае принятия отрицательного решения - «Решение» с отказом устраниении апелляции направляется в адрес заявителя.

Во всех случаях решение по апелляции должно быть письменно обосновано.

Обо всех случаях рекламаций на деятельность органа по сертификации руководитель органа обязан сообщать в аккредитующий орган.

Если на решение по жалобе, в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

Работа с жалобами и апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя. Информация о получении жалоб/апелляций и результаты управления ими рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС.

Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб/апелляций в ОС систематически проводятся: анализ жалоб и апелляций, поступивших ранее, анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты; обучение персонала; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ; меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

## 6. ВОЗМЕЩЕНИЕ РАСХОДОВ

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





Система менеджмента качества ООО «TIB-STANDART SERVIS»  
Орган по сертификации продукции

Процедура:  
«Рассмотрение жалоб и апелляций»

Код документа: ПСК-06:2019  
Всего страниц: 9  
Редакция: № 2  
Дата редакции: 21.06.2019 г.  
Дата введения: 22.06.2019 г.

Приложение ПСК 06 – А

Форма журнала регистрации апелляций, жалоб и разногласий

Порядковый номер записи	Дата подачи апелляции/жалобы	Апеллянт	С процедурой рассмотрения апелляции/жалобы ознакомлен (ф.и.о., подпись, дата)	Председатель апелляционной комиссии	Дата заседания апелляционной комиссии	Принятое решение	Дата принятия решения, № протокола, наличие приложений к протоколу
1	2	3	4	5	6	7	8