

Центр по сертификации и испытанию сельскохозяйственной техники и технологий при Министерстве сельского хозяйства РУз				
ОС СХТ	ПРОЦЕДУРА ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	ПСК-07:2019	Редакция 1	стр. 1 из 8



Директор ЦИТТ
 Хакимов М.А.
 » _____ 2019 г.

ПРОЦЕДУРА ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Центр по сертификации и испытанию сельскохозяйственной техники и технологий при Министерстве сельского хозяйства РУз				
ОС СХТ	ПРОЦЕДУРА ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АППЕЛЯЦИЙ	ПСК-07:2019	Редакция 1	стр. 2 из 8

Содержание	Стр.
1 Цель и область применения	3
2 Термины и определения	3
3 Нормативные ссылки	3
4 Общие положения	3
5 Порядок рассмотрения апелляции	4
6 Порядок рассмотрение жалоб и разногласий и удовлетворенность клиента	5
7 Возмещение расходов	5
Приложение 1 Отчет о рекламации клиента	6
Приложение 2 Журнал учета рекламаций по клиентам	7
Приложение 3 Лист регистрации изменений	8

Центр по сертификации и испытанию сельскохозяйственной техники и технологий при Министерстве сельского хозяйства РУз				
ОС СХТ	ПРОЦЕДУРА ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	ПСК-07:2019	Редакция 1	стр. 3 из 8

1 Цель и область применения

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованием O`z DSt ISO/IEC 17065:2015 «Требования к органу по сертификации»

1.1 Целью процедуры является рассмотрение спорных вопросов в случае невозможности их разрешения заинтересованными сторонами,

1.2 Настоящая процедура устанавливает порядок рассмотрения жалоб и апелляций и предназначена для использования при решении спорных вопросов, связанных с сертификацией сельскохозяйственной техники в ОС СХТ ЦИТТ.

2 Термины и определения

Апелляция- обжалование какого-либо решения по вопросам, связанных с сертификацией, в инстанцию, имеющее право пересмотреть дело по существу.

Апеллянт – организация или лицо, подающее апелляцию.

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

3 Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

O`zDSt ISO/TR 10013:2006 «Руководство по документированию систем менеджмента качества»

PCT Уз 5.0-98 Национальная система сертификации РУз. Основные положения.

O`z DSt 5.5:2009 Национальная система сертификации РУз. Основные термины и определения.

O`z DSt ISO/PAS 17003:2016 Национальная система сертификации РУз. Жалобы и апелляции. Принципы и требования

4 Общие положения

4.1 Апелляции и жалобы могут подаваться в случае отказа в рассмотрении заявки или выдаче протокола испытаний на продукцию, сертифицируемую ОС.

Также апелляции и жалобы могут подаваться в случаях возникновения спорных вопросов, касающихся соответствия или не соответствия продукции требованиям стандарта, применения того или иного стандарта, испытаний, проведения инспекционного контроля, использования знака подтверждения соответствия, заключения и выполнения лицензионного договора.

4.2 Апелляции и жалобы могут подаваться в ОС. В случае не согласия с решением апелляционной комиссии при ОС, апелляция подается в Национальный орган по сертификации или суд.

4.3 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 и жалобы должны быть документированы и доступны для ознакомления

- право быть выслушанным

При апелляции и жалобе каждая из заинтересованных сторон имеет право излагать точку зрения и защищать свои интересы;

- конфиденциальность

Центр по сертификации и испытанию сельскохозяйственной техники и технологий при Министерстве сельского хозяйства РУз				
ОС СХТ	ПРОЦЕДУРА ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АППЕЛЯЦИЙ	ПСК-07:2019	Редакция 1	стр. 4 из 8

Члены комиссии не должны разглашать информацию, являющуюся коммерческой тайной или затрагивающую 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 и жалобе

Решение по апелляции и жалобе должно быть беспристрастным и исключать возможность расплывчатого или двоякого 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 строки.

5 Порядок рассмотрения апелляции

5.1 В случае несогласия с результатом сертификации заказчик вправе обратиться о пересмотре решения принятого ОС в Апелляционный совет агентства «Узстандарт» либо непосредственно в суд.

5.2 Апеллянт должен быть ознакомлен с процедурой рассмотрения апелляции и жалобы. При регистрации апелляции и жалобы в журнале, апеллянт подтверждает своей подписью, что он ознакомлен с этой процедурой.

5.3 Положение об Апелляционном совете разрабатывается и утверждается агентством «Узстандарт».

5.4 Апелляционный совет агентства «Узстандарт» рассматривает жалобу на решения органа по сертификации и испытательной лаборатории.

5.5 Рассмотрение апелляции осуществляется в течение двух недель.

5.6 При получении отрицательного или положительного решения апелляционного совета ОС должен обеспечить выполнение соответствующих действий и принять решение по данному вопросу.

5.7 Решение агентства «Узстандарт», Апелляционного совета может быть обжаловано сторонами в суде в порядке, установленном законодательством.

6 Порядок рассмотрение жалоб

6.1 В ОС СХТ ЦИТТ установлена необходимость получения информации об удовлетворенности или неудовлетворенности заявителя. Информацию запрашивает ответственный исполнитель по договорам и руководитель ОС СХТ ЦИТТ.

6.2 Жалобы, разногласия и другая критическая информация в сторону ОС СХТ ЦИТТ как устные, так и письменные, фиксируются в журнале входящей корреспонденции секретарем приемной по форме приложения 1 в случае поступления.

6.3 Отчет о жалобе заказчика представляется Генеральному директору «ЦИТТ» для принятия решения и затем направляется руководителям подразделений организации.

Центр по сертификации и испытанию сельскохозяйственной техники и технологий при Министерстве сельского хозяйства РУз				
ОС СХТ	ПРОЦЕДУРА ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АППЕЛЯЦИЙ	ПСК-07:2019	Редакция 1	стр. 5 из 8

6.4 Обоснованные жалобы заказчика и предложения требуют приведения действий по исправлению.

6.5 Генеральный директор «ЦИТТ» письменно отвечает на все обоснованные жалобы заказчика и предложения, и в кратчайшие сроки, дает ответ, содержащий описание немедленных мер по исправлению, а также разъяснение для исключения повторного возникновения проблемы.

6.6 Жалобы, разногласия заказчика следует считать «закрытыми», когда заявитель выразит удовлетворение решением или же если ответ заказчика на отправленное ему сообщение не получен в течение одного месяца.

Руководители подразделений ведут журнал отчетов о жалобах заявителей (приложение 2).

6.7 В случае несогласия с результатами сертификации, заинтересованная сторона вправе обратиться в Апелляционный совет агентства «Узстандарт»

7 Возмещение расходов

Каждая сторона несет свои собственные расходы. Все расходы понесенные в результате действий по решению вопросов, возмещается проигравшей стороной, в порядке, установленном законодательством.

Представитель руководства
по СМК, Главный инженер ЦИТТ



Толибаев А.Е.

Нач. лаборатории ЦИТТ



Эшкобиллов Л.У.

Центр по сертификации и испытанию сельскохозяйственной техники и технологий при Министерстве сельского хозяйства РУз				
ОС СХТ	ПРОЦЕДУРА ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АППЕЛЯЦИЙ	ПСК-07:2019	Редакция 1	стр. 6 из 8

Приложение 1

Отчет о жалобе заявителя

Клиент	№ Договора	Устно	Письменно	№ отчета

Содержание жалобы:

Подпись:

Дата:

Меры по исправлению:

Предполагаемая дата выполнения:

Подпись:

Дата:

Предложение корректирующего действия:

Предполагаемая дата выполнения:

Подпись:

Дата:

Анализ корректирующего действия:

Подпись:

Дата:

Центр по сертификации и испытанию сельскохозяйственной техники и технологий при Министерстве сельского хозяйства РУз				
ОС СХТ	ПРОЦЕДУРА ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	ПСК-07:2019	Редакция 1	стр. 7 из 8

Приложение 2

Журнал учета жалоб и апелляций от заявителей

Ответственный:

№ отчета	Дата	Заказчик	Договор №	Ответ заявителю	Примечания