

Процедура по подаче и рассмотрению рассмотрению жалоб и апелляций в ОС ООО «MINTAQA SINOV MARKAZI»

1. Апелляции

1.1 Апелляции могут подаваться в случаях:

- отказа в рассмотрении заявки или в выдаче сертификата соответствия на сертифицированную продукцию;
- аннулирования или приостановления действия сертификата.

Апелляции также могут подаваться в случаях возникновения спорных вопросов, касающихся соответствия или несоответствия продукции требованиям стандарта, применения того или иного стандарта, установленного в ОС.

1.2 Процедура апелляции должна соответствовать принципам конфиденциальности и беспристрастности.

Если заказчик заявляет, что при обсуждении апелляции будет раскрыта информация, являющаяся секретной или затрагивающей право собственности, то это должно быть учтено при проведении заседания апелляционной комиссии.

Члены комиссии не должны разглашать информацию.

Решение апелляционной комиссии должно быть беспристрастным.

1.3 Действия сторон, которые вызвали процедуру апелляции, должны быть документированы и доступны для ознакомления членов комиссии

2. Порядок рассмотрения апелляции

2.1 Основанием для рассмотрения апелляций являются заявления, претензии и отрицательные отзывы о работе ОС, поданные в письменном виде, а также внесенные в журнал регистрации претензий и рекламаций.

2.2 Об апелляциях немедленно сообщается руководителю ОС, который проводит анализ данных по апелляции. Процесс апелляции продолжается, в том случае если по результатам анализа устанавливается, что данные апелляции относятся к деятельности ОС, о чем сообщается письменно заявителю. В обратном случае оформляется официальное письмо заявителю, о том, что данные апелляции не относятся к ОС.

2.3 Для рассмотрения апелляций создается специальная комиссия, который назначает независимого председателя апелляционной комиссии.

При необходимости, в состав комиссии могут включаться представители Узбекского агентства по техническому регулированию, общества защиты прав потребителей и др.

Состав апелляционной комиссии согласовывается с участвующими сторонами:

- документы, содержащие изложение жалобы, вместе с дополнительной информацией, должны быть направлены членам апелляционной комиссии;
- апелляционная комиссия рассматривает жалобу на заседаниях или путем переписки с соблюдением конфиденциальности.

Заинтересованные стороны за 5 рабочих дней уведомляются о дате

рассмотрения апелляции и предполагаемой повестке дня. Представители обеих сторон имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей. Комиссия должна изучить предоставленные материалы, опросить конфликтующие стороны и экспертов с целью объективного анализа существа жалобы и принятия решения.

Апелляционная комиссия принимает решение путем закрытого голосования:

- решение апелляционной комиссии должно быть вынесено не позднее одного месяца после подачи апелляции;

- после рассмотрения апелляции апелляционная комиссия составляет протокол;

- анализируются объективные претензии заявителя и представленные в ОС документы.

2.4 Решение апелляционной комиссии должно быть основано на строгом соблюдении законов и нормативных актов. Протоколы каждой апелляции должны быть подписаны всеми участвующими сторонами и направлены апеллянту.

2.5 Обоснованные апелляции требуют проведения корректирующих действий в соответствии с процедурой ПД-03:2023. В протоколе и решении должно содержаться описание немедленных мер по исправлению, которые должны быть приняты, а также разъяснение того, какие корректирующие и предупреждающие действия должны быть выполнены для исключения повторного возникновения проблемы.

2.6 Работа по рассмотрению претензий заявителя считается завершенной по окончании работы апелляционной комиссии.

2.7 О принятом решении в письменном виде уведомляется заявитель апелляции в течение одного рабочего дня.

2.8 Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии ОС, она имеет право в течение 15 дней обратиться в НСО Республики Узбекистан.

3. Жалобы

3.1 Основанием для рассмотрения претензии являются заявления, претензии и отрицательные отзывы о работе ОС, поданные в письменном виде, а также внесенные в журнал учета претензий и рекламаций (ПД-04-А). При поступлении претензии сообщается о ней руководителю ОС, которой должен организовать расследование и при обоснованности претензии предпринять эффективные меры по устранению несоответствий.

ОС несет ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы или апелляции.

3.2 Для рассмотрения претензий создается специальная комиссия, которая формируется руководителем ОС.

Комиссия анализирует документы, содержащие изложение жалобы, вместе с необходимой дополнительной информацией.

Комиссия должна изучить предоставленные материалы, с целью объективного анализа существа претензии и принять решение.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе управленческий), который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не должен привлекаться органом по сертификации для анализа и принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика.

3.3 Обоснованные претензии требуют проведения корректирующих действий в соответствии с процедурой ПД-03:2023.

В решении комиссии должно содержаться описание мер по исправлению, которые должны быть приняты, а также разъяснение того, какие корректирующие действия должны быть выполнены для исключения повторного возникновения проблемы.

3.4 О принятом решении в письменном виде уведомляется заявитель жалобы в течении одного рабочего дня.