



**Орган по сертификации ООО «Anzor Safety»**

**«Рассмотрения жалобы и апелляции»**

Код документа

ПСМ-05:2024

Дата введения

05.01.2024 г.

**«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор ООО «Anzor Safety»**

\_\_\_\_\_ **У.А.Косимов**  
**«05» января 2024 г.**

***Процедура  
«Рассмотрения жалоб и апелляции»***

**РАЗРАБОТАНО:**

Менеджер по качеству

**А.А.Халиков**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ **2024 г.**

**СОГЛАСОВАНО:**

Руководитель ОС

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ **2024 г.**

**Ташкент – 2024 г.**





## Орган по сертификации ООО «Anzor Safety»

### **«Рассмотрения жалобы и апелляции»**

Код документа ПСМ-05:2024

Дата введения 05.01.2024 г.

### **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и определения	4
4. Общие положения	4
5. Порядок рассмотрения жалобы и апелляции в органе по сертификации	5
6. Возмещение расходов	7
7. Хранение	7
8. Приложения:	7
Приложение ПСМ-05:2024 - F-1 «Журнал регистрации жалоб и апелляции»	8



## Орган по сертификации ООО «Anzor Safety»

### «Рассмотрения жалобы и апелляции»

Код документа ПСМ-05:2024

Дата введения 05.01.2024 г.

#### 1. Область применения.

Настоящий документ устанавливает процедуру рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий и предназначен для использования при решении спорных вопросов, связанных с работой органа по сертификации продукции (далее по тексту – ОС) ООО «Anzor Safety».

#### 2. Нормативные ссылки.

2.1. В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:  
О'z DSt 5.5:2009 «Национальная система сертификации РУз. Основные термины и определения».

О'z DSt ISO 9000:2016 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

О'z DSt ISO/PAS 17003:2016 (ISO/PAS 17003: 2004, IDT) «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»

#### 3. Термины и определения.

3.1. Используемые в данном документе понятия, термины и их определения соответствуют, О'z DSt 5.5:2009, О'z DSt ISO 9000:2016, О'z DSt ISO/PAS 17003:2016.

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

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

#### 4. Общие положения.

4.1. Настоящий документ учитывает требования О'z DSt ISO/IEC 17065:2015 и О'z DSt ISO/PAS 17003.

4.2. Апелляции, жалобы и разногласия могут подаваться в случаях:

- отказа в выдаче сертификата соответствия на продукцию;
- аннулирования или приостановки действия сертификата;
- несогласия с заключением ОС.

Апелляции могут подаваться и в других случаях возникновения спорных вопросов между заявителем и органом по сертификации.

4.3. Апелляции, жалобы и разногласия могут подаваться в ОС. В случае несогласия с решением апелляционной комиссии ООО «Anzor Safety», апелляция подается в Национальный Орган по сертификации (НСО), или в суд.

4.4. В случае возникновения спора заинтересованные стороны должны принять все возможные действия для разрешения спорного вопроса путем переговоров.

4.5. Если удовлетворительное решение не найдено, то спор решается путем рассмотрения официальной жалобы третьей стороной.

Процедура апелляции должна соответствовать следующим принципам:

Версия: 01	ПСМ - 05:2024	Стр. 4 из 8
<b>Не копировать!</b> <b>Только для внутреннего использования в ООО «Anzor Safety»</b>		



## Орган по сертификации ООО «Anzor Safety»

### «Рассмотрения жалобы и апелляции»

Код документа ПСМ-05:2024

Дата введения 05.01.2024 г.

#### 4.5.1. Конфиденциальность.

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

#### 4.5.2. Своевременное уведомление.

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

#### 4.5.3. Документирование процедур.

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

#### 4.5.4. Компетентность.

Члены апелляционной комиссии должны быть компетентны в рассматриваемой области.

#### 4.5.5. Право быть выслушанным.

При апелляции каждая из заинтересованных сторон имеет право полностью изложить свою точку зрения и защитить свои интересы.

#### 4.5.6. Законность.

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

#### 4.5.7. Решение по апелляции.

Решение апелляционной комиссии должно быть беспристрастным и исключать возможность расплывчатого или двоякого толкования.

#### 4.5.8. Протоколы.

Протокол каждой апелляции должен быть подготовлен и подписан всеми участвующими сторонами.

#### 4.5.9. Затраты времени.

Для каждого этапа работы по рассмотрению апелляции должны быть определены необходимые сроки.

### 5. Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий в органе по сертификации

5.1. В случае несогласия с результатами сертификации, апеллянт имеет право в 15-ти дневный срок подать апелляцию в орган по сертификации.

5.2. Апеллянт должен быть ознакомлен с процедурой рассмотрения апелляции. При регистрации апелляции в журнале апеллянт подтверждает своей подписью, что он ознакомлен с этой процедурой. Форма Журнала «Регистрации апелляций, жалоб и разногласий» установлена в **Приложении ПСМ-05:2024-F1**.

5.3. Апеллянт представляет в ОС официальную жалобу на имя руководителя органа по сертификации с изложением существа конфликта.

5.4. В течение 3 дней назначается председатель апелляционной комиссии, который



## Орган по сертификации ООО «Anzor Safety»

### «Рассмотрения жалобы и апелляции»

Код документа

ПСМ-05:2024

Дата введения

05.01.2024 г.

ответственен за создание комиссии и соблюдение процедур апелляции.

5.5. Председатель апелляционной комиссии должен быть лицом независимым. Он может быть штатным сотрудником ОС ООО «Anzor Safety», но может и не являться таковым.

5.6. В течение 5-дневной председатель формирует состав апелляционной комиссии в количестве не менее 4-х человек.

5.7. Ни один член комиссии не должен быть никаким образом связан с конфликтующими сторонами.

В состав комиссии могут включаться представители «Узбекское агентство по техническому регулированию», органов по сертификации, специалисты других организаций. Состав апелляционной комиссии согласовывается с участвующими в споре сторонами.

5.8. Назначается ответственный за выполнение обязанностей секретаря апелляционной комиссии без права голоса. В его обязанности входит прием апелляций и их подготовка к рассмотрению.

5.9. В порядке подготовки к работе апелляционной комиссии, секретарь запрашивает апелланта о предоставлении в течение двух недель информации, необходимой для рассмотрения апелляции, а также запрашивает другую конфликтующую сторону о предоставлении в тот же срок информации, которая подтверждается или объясняет ситуацию.

5.10. Документ, содержащий существо жалобы, вместе с поступающей дополнительной информацией, рассылается секретарем членам апелляционной комиссии.

5.11. Апелляционная комиссия может рассматривать вопрос на заседаниях или путем переписки с соблюдением условий конфиденциальности.

5.12. Заинтересованные стороны должны быть заблаговременно (за 5 дней) уведомлены о дате рассмотрения апелляции и предлагаемой повестке дня.

5.13. В задачи комиссии входит изучение существа жалобы и принятие решения. С этой целью комиссия должна изучить представленные материалы и опросить непосредственно ту и другую стороны и экспертов, если комиссия или одна из сторон считает это необходимым.

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

5.15. Апелляционная комиссия должна объективно подходить к рассмотрению вопроса и принимать решение простым большинством голосов. Председатель обычно не должен голосовать, но, если голоса распределились поровну, он должен принять решение.

При голосовании по переписке решение считается принятым, если оно одобрено простым большинством членов комиссии. Члены комиссии должны в обязательном порядке сообщить свое мнение в 15-ти дневный срок. Если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.



## Орган по сертификации ООО «Anzor Safety»

### «Рассмотрения жалобы и апелляции»

Код документа ПСМ-05:2024

Дата введения 05.01.2024 г.

5.16. Решение апелляционной комиссии должно быть вынесено не позднее чем через месяц после ее назначения.

Как правило, решение апелляционной комиссии может быть следующим:

- выдать сертификат;
- отказать в выдаче сертификата;
- аннулировать выданный сертификат.

5.17. После рассмотрения апелляции составляется протокол.

5.18. 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.).

5.19. Протоколы рассмотрения апелляций должны быть доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам (организациям). Конфиденциальная информация не должна включаться в эти протоколы.

5.20. Решение считается принятым, если в течение двух недель не поступает возражений от конфликтующих сторон.

5.21. Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии, она имеет право в течение 15 дней обратиться в НСО РУз или в суд.

## 6. Возмещение расходов.

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

## 7. Хранение.

Руководитель ОС хранит оригинал настоящей процедуры наряду с другими процедурами под номером **ПСМ-05:2024**.

## 8. Приложения:

**Приложение ПСМ-05:2024 - F1 «Журнал регистрации жалобы и апелляции».**



**Орган по сертификации ООО «Anzor Safety»**

**«Рассмотрения жалобы и апелляции»**

Код документа ПСМ-05:2024

Дата введения 05.01.2024 г.

Приложение ПСМ - 05:2024 - F1

**ЖУРНАЛ  
регистрации апелляций, жалоб и разногласий**

№	Дата подачи апелляции	Жалоба и претензии заявителя	С процедурой рассмотрения апелляции ознакомлен (Ф.И.О апеллянта, подпись, дата)	Дата заседания апелляционной комиссии	Принятое решение	Дата принятия решения, № протокола, наличие приложений к протоколу
1	2	3	4	5	6	7