

Обозначение: ПСК-ОС-11:2023	Орган по сертификации семян и саженцев сельскохозяйственных культур ГУ «Центр оценки качества сельскохозяйственной продукции» при Инспекции по контролю за агропромышленным комплексом при Министерстве сельского хозяйства Республики Узбекистан Процедура системы менеджмента качества «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	Срок действия: Без ограничения
Дата внедрения 2005 г.		Страница 1 из 9 Редакция 4

«Утверждаю»
Начальник
Органа по сертификации семян
и саженцев
сельскохозяйственных культур
Д.Б. Низамов



«26» января _____ **2024 г.**

Орган по сертификации семян и саженцев сельскохозяйственных культур

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

ПСК-ОС-11:2024

Ташкент

Обозначение: ПСК-ОС-11:2023	Орган по сертификации семян сельскохозяйственных культур Процедура системы менеджмента качества «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	Срок действия: Без ограничения
Дата внедрения 2005 г.		Страница 2 из 9 Редакция 4

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цель и область применения	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Определения.....	5
4	Общие положения.....	5
5	Процесс	6
6	Приложение Ф1 ПСК-ОС-11:2023 Форма журнала регистрации жалоб и апелляций	8

Обозначение: ПСК-ОС-11:2023	Орган по сертификации семян сельскохозяйственных культур Процедура системы менеджмента качества «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	Срок действия: Без ограничения
Дата внедрения 2005 г.		Страница 4 из 9 Редакция 4

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№	Ф.И.О.	Должность	Подпись	Дата ознакомления
1.	Абдуллаев У.Г.	Идентификатор и отборщик образцов		
2.	Назаров М.М.	Идентификатор и отборщик образцов		
3.	Муродова Р.А.	Идентификатор и отборщик образцов		
4.	Қодиров У. С.	Идентификатор и отборщик образцов		
5.	Хасанов У. С.	Идентификатор и отборщик образцов		
6.	Тўйчиев Д.Ш.	Идентификатор и отборщик образцов		
7.	Хайдаров Ф.А.	Идентификатор и отборщик образцов		
8.	Отамирзаев Б.Б.	Идентификатор и отборщик образцов		
9.	Тагаров Р.С.	Идентификатор и отборщик образцов		
10.	Абдурашидов З.А.	Идентификатор и отборщик образцов		
11.	Юлдошев А.Р.	Идентификатор и отборщик образцов		
12.	Бобоев Ф.Р.	Идентификатор и отборщик образцов		
13.	Холтожиев А.А.	Идентификатор и отборщик образцов		
14.	Қалиллаев Т.У.	Идентификатор и отборщик образцов		
15.	Тошболтаев Ф.Ш.	Идентификатор и отборщик образцов		
16.	Латипова Н.И.	Идентификатор и отборщик образцов		
17.	Тузелов Д.А.	Идентификатор и отборщик образцов		
18.	Болтаев Ш.	Идентификатор и отборщик образцов		
19.	Тўлкинов А. А.	Специалист		
20.	Юсупов Х.А.	Ведущий специалист		
21.	Холлиев Г.Ч.	Главный специалист		
22.	Муллабаева Н.А.	Зам. руководителя ОС-менеджер по качеству		
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				

Обозначение: ПСК-ОС-11:2023	Орган по сертификации семян сельскохозяйственных культур Процедура системы менеджмента качества «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	Срок действия: Без ограничения
Дата внедрения 2005 г.		Страница 5 из 9 Редакция 4

1 Область применения

Настоящая документ устанавливает процедуру рассмотрения жалоб и апелляций направленных в Орган по сертификации семян и саженцев сельскохозяйственных культур(далее - ОС) ГУ «Центр оценки качества сельскохозяйственной продукции» (далее - Центр).

2 Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:
O'z DSt ISO 9000:2016 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

3 Определения

3.1 В настоящем стандарте применяют следующие термины и определения по O'z DSt ISO 9000:

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

Действие по направлению – действие, предпринимаемое для исправления несоответствий.

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

Апеллянт - организация или лицо, подающее апелляцию.

4 Общие положения

4.1. Приём и рассмотрение жалоб/апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. При рассмотрении жалобы между ОС и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность.

4.2. Жалобы, поступающие от заявителей возможны в случае:

- отказа в рассмотрении заявки или в выдаче сертификата соответствия на испытываемую продукцию;
- аннулирования или приостановления действия сертификата;
- нарушения установленного порядка проведения работ;
- неисполнение работ в установленные сроки;
- в случаях возникновения спорных вопросов, касающихся соответствия или несоответствия продукции требованиям нормативного документа, применения того или иного стандарта, порядка сертификации, установленного в ОС;
- допущении ошибок при оформлении документов и др.;

Апелляция подается если заявителя не устраивает решение, которое приняло ОС в период совместной деятельности ОС и апеллянта.

Апелляция/жалоба направляется официально в письменной форме или на электронную почту ОС.

4.3. При получении апелляции/жалобы ОС изучает, имеет ли она отношение к его деятельности, за которую несет ответственность, и если имеет, принимает ее к рас-

Обозначение: ПСК-ОС-11:2023	Орган по сертификации семян сельскохозяйственных культур Процедура системы менеджмента качества «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	Срок действия: Без ограничения
Дата внедрения 2005 г.		Страница 6 из 9 Редакция 4

смотрению. Жалоба/апелляция регистрируется в журнале регистрации, форма журнала приведена в Приложение Ф1 ПСК 11:2024.

4.4 Процедура рассмотрения жалоб/апелляции ОС соответствует следующим принципам:

4.4.1 Своевременное уведомление

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

4.4.2 Документирование процедур

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

4.4.3 Право быть выслушанным

Каждая из заинтересованных сторон имеет право излагать точку зрения и защищать свои интересы.

4.4.4 Конфиденциальность

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

4.4.5 Компетентность

Члены комиссии должны быть компетентными в рассматриваемой области.

4.4.6 Законность

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

4.4.7 Решение по жалобе/апелляции

Решение должно быть беспристрастным и исключать возможность расплывчатого или двойного толкования.

4.4.8 Решение

Решение должны быть подготовлены и подписанными всеми участвующими сторонами.

4.4.9 Затраты времени

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

5. Процесс

5.1 Рассмотрение жалоб

5.1.1 В случаях возникновения разногласий, заявитель имеет право **в течении пяти дней** обратиться в ОС для разрешения возникшего конфликта. Жалоба должна быть оформлена в установленном порядке, с указанием причины разногласия и обоснованием несогласия.

5.1.2. Жалоба заявителя рассматривается если оно обоснована, а в случае необоснованной претензии, заявителю предоставляются разъяснение в письменном виде по усмотрению руководителя ОС.

5.1.3. ОС подтверждает получение жалобы в течении двух дней и информирует заявителя о ходе и результатах рассмотрения. Получение каждой жалобы подтверждается заявителю (по телефону, по почте или электронной почте). На письменные жалобы ответ всегда предоставляется в письменной форме.

5.1.4. Начальник ОС рассматривает поступившую жалобу и назначает ответственных лиц (комиссию) на рассмотрение и разработку мер по устранению жалобы, из числа специалистов, не принимавших участие в деятельности по сертификации, связанной с жалобой.

5.1.5. Комиссия рассматривает жалобу и проводят анализ возникшей ситуации. По жало-

Обозначение: ПСК-ОС-11:2023	Орган по сертификации семян сельскохозяйственных культур Процедура системы менеджмента качества «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	Срок действия: Без ограничения
Дата внедрения 2005 г.		Страница 7 из 9 Редакция 4

бе, заводится дело в отдельной папке, в которую подшиваются все поступившие (собранные) документы, относящиеся к жалобе. Комиссия обязана внимательно разобраться в существе жалобы для объективного разрешения вопросов, в случае необходимости истребовать нужные документы для проверки изложенных обстоятельств, а также обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы заявителей, в случае необходимости - с их участием;

5.1.6. Комиссия оформляет заключение, в котором указываются фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе обстоятельства, наличие или отсутствие дисциплинарного проступка в действиях сотрудника ОС, а также меры, которые необходимо принять для недопущения в дальнейшем подобных случаев. Рассмотрение и разработка мер по устранению жалобы оформляется в двух экземплярах в течении 15 дней.

Заключение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы-срок и способ её удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы - причины отказа с ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающий отказ;

5.1.7. Заключение представляется руководителю ОС и заместителю директора. Заместитель директора принимает решение по результатам и направляет руководителю ОС для выполнения.

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

5.1.8. Руководитель ОС совместно с юридическим бюро ГУП «Центр» готовят обоснованное окончательное решение по поступившей жалобе и направляет апеллянту.

5.1.9. Жалобу клиента следует считать «закрытой», когда клиент выразил удовлетворение решением или же если ответ клиента на отправленное ему сообщение не получен в течение 15 дней. Руководитель ОС подготавливает отчет о предпринятых действиях и результатах заместителю директора.

5.1.10. ОС письменно отвечает на все обоснованные жалобы и предложения в возможно кратчайшие сроки, ответ содержит описание немедленных мер по исправлению, которые должны быть предприняты.

5.1.11. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОС в течении 15 дней, согласно порядку рассмотрения апелляций или обратиться в «Узбекское агентство по техническому регулированию».

5.2 Порядок подачи и рассмотрения апелляций в ОС

5.2.1 Апеллянт имеет право подать апелляцию с изложением сути конфликта в ОС.

5.2.2 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 жалоб и апелляций установлена в приложении Ф1 ПСК-ОС-11:2023

5.2.3 Апеллянт представляет официальную апелляционную жалобу с изложением сути конфликта на имя руководителя ОС. Руководитель ОС изучает апелляцию на предмет того, что относится ли обращение к компетенции ОС. При определении отношения спора к ОС, руководитель ОС передает апелляцию заместителю директора по направлению семеноводства.

5.2.4 Председатель апелляционной комиссии (назначенный Техническим советом) в течение 5 дней определяет состав апелляционной комиссии в количестве не менее четырёх человек.

Обозначение: ПСК-ОС-11:2023	Орган по сертификации семян сельскохозяйственных культур Процедура системы менеджмента качества «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	Срок действия: Без ограничения
Дата внедрения 2005 г.		Страница 8 из 9 Редакция 4

5.2.5 Членами комиссии могут быть эксперты-аудиторы НСС Уз, а также специалисты других подразделений Центра. Члены комиссии не должны быть связаны с конфликтующими сторонами. В состав комиссии включатся специалисты, не принимавшие участие в деятельности по сертификации, связанной с апелляцией.

Состав апелляционной комиссии согласовывается с участвующими в споре сторонами.

5.2.6 Секретарь апелляционной комиссии не является членом комиссии и не имеет права голоса. В его обязанности входит прием апелляций и подготовка всех необходимых материалов к рассмотрению апелляций. Секретарь апелляционной комиссии после получения апелляции в течение трех дней запрашивает апеллянта и другую конфликтную сторону о предоставлении в течение двух недель информации (дополнительных материалов), необходимых для объективного рассмотрения спорного вопроса.

5.2.7 Документы, содержащие изложение жалобы, вместе с дополнительной информацией, должны быть направлены членам апелляционной комиссии.

5.2.8 Апелляционная комиссия рассматривает жалобу на заседаниях или путем переписки с соблюдением конфиденциальности.

5.2.9 Заинтересованные стороны за 5 дней уведомляются о дате рассмотрения апелляции и предполагаемой повестке дня.

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

5.2.11 Комиссия должна изучить представленные материалы, опросить конфликтующие стороны и экспертов с целью объективного анализа существа жалобы и принятия решения.

5.2.12 Апелляционная комиссия принимает решение простым большинством голосов, как на заседании, так и путем переписки. Апелляционная комиссия принимает решение большинством голосов как на заседании, так и путем переписки. Председатель не должен принимать участие в голосовании. Однако, если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

5.2.13 Решение апелляционной комиссии должно быть вынесено не позже чем через месяц после подачи апелляции. После рассмотрения апелляции составляется протокол. Конфиденциальная информация включается в приложения, недоступные для открытого ознакомления.

5.2.14 После рассмотрения апелляции составляется протокол.

Конфиденциальная информация включается в приложения, недоступные для открытого ознакомления.

5.2.15 Протокол рассмотрения апелляции передается заинтересованным сторонам, а также в Национальный орган по сертификации, если предмет разногласий стало содержание нормативных документов (на продукцию, методы контроля, процедуры сертификации и т.д.).

Протоколы рассмотрения апелляций должны быть доступны для ознакомления заинтересованным лицам (организациям).

5.2.16 Решение считается принятым, если в течение двух недель не поступает возражений.

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

6. Приложение Ф1 ПСК-ОС-11:2024

Обозначение: ПСК-ОС-11:2023	Орган по сертификации семян сельскохозяйственных культур Процедура системы менеджмента качества «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	Срок действия: Без ограничения
Дата внедрения 2005 г.		Страница 9 из 9 Редакция 4

Приложение Ф1 ПСК-ОС-11:2024
(рекомендуемое)

Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

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

Процедура разработана:
Руководителем ОС Д. Низамовым
Менеджером по качеству Н. Муллабаевой