**РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ В ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ ООО «JUR’AT HAMROН INVEST»**

*(выписка с ПСК 18:2020)*

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

* 1. Жалобы и апелляции подаются в случаях:
* неудовлетворенностью деятельностью органа по сертификации (далее – ОС);
* отказа в выдаче сертификата на продукцию;
* аннулирования или приостановки действия сертификата.
  1. Жалобы и апелляции могут подаваться в ОС, Национальную систему сертификации Узбекистан (далее НСС РУз), Национальную систему аккредитации Узбекистан (далее НСА РУз), в суд или хозяйственных суд. При этом описание процесса обращения с жалобами и апелляциями должен быть доступен по запросу любой заинтересованной стороне.
  2. Рассмотрение апелляции на решение ОС по сертификации входит в компетенцию Узбекского агентства технического регулирования или суда, о чём уведомляется заявитель.
  3. ОС приступает к рассмотрению жалобы или апелляции только после подтверждения и убеждения, что именно она относится к его деятельности по сертификации.
  4. В случае возникновения спора заинтересованные стороны предпринимают все возможные действия для разрешения спорного вопроса между собой.
  5. ОС несет ответственность за все решения на всех уровнях по процессу обращения с жалобами.
  6. Расследование и принятие решения по жалобам не должно в результате приводить к каким-либо дискриминационным действиям.

1. **УСТАНОВЛЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ЗАЯВИТЕЛЯМ**
   1. В случае не удовлетворения со стороны заявителя на оказываемые услуги ОС и сотрудников ОС, заявитель вправе потребовать книгу жалоб и предложений, а также внести свои предложения по улучшению оказываемых услуг.
   2. После получения жалобы или апелляции ОС подтверждает, относится ли жалоба или апелляция к его деятельности по сертификации и только в этом случае принимает к рассмотрению. При этом заявитель уведомляется, что рассмотрение апелляции на решения ОС по сертификации входит в компетенцию Узбекского агентства технического регулирования или суда.
   3. Руководитель ОС постоянно изучает жалобы, предложения и своевременно выполняет корректирующие действия.
2. **УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ.**
   1. Жалобы заявителем могут подаваться в случаях:

* результаты работ по сертификации не удовлетворительные;
* при нетактичном поведении специалистов ОС;
  1. Жалоба подается устно или письменно руководителю ОС.
  2. Заявитель, который подает жалобу, должен быть ознакомлен с настоящим процедурным документом.
  3. После получения жалобы ОС подтверждает, относится ли жалоба к его деятельности по сертификации, и только в этом случае принимает к рассмотрению. Необоснованные жалобы отклоняются.
  4. ОС подтверждает получение официальной жалобы путём её регистрации в соответствующем Журнале регистрации жалоб и предложений.
  5. Рассмотрение жалобы производится в течении срока не более одного месяца. При обсуждении каждая из заинтересованных сторон имеет право полностью изложить точку зрения и защитить свои интересы.
  6. Руководитель ОС обязан принять меры по жалобе заказчика и устранению несоответствия. Он назначает сотрудника, ответственного за разрешение жалобы и (или) устранения несоответствия. Сотрудник анализирует и оценивает характер несоответствия, планирует и осуществляет меры по его устранению, заполняет раздел «корректирующие действия» в журнале регистрации жалоб заказчиков.
  7. Решение по рассмотрению жалобы должно быть объективным и беспристрастным. Решения по удовлетворению жалобы принимаются или рассматриваться и утверждаться лицом или лицами, не принимавшим участия в деятельности по сертификации, связанной с жалобой.
  8. При установлении несоответствий принимается решение о проведении корректирующих действий, проводится проверка их выполнения. При этом заявитель должен быть удовлетворен принятыми действиями.
  9. В необходимых случаях предусматривается проведение предупреждающих действий.
  10. Решение по жалобе подготавливается ответственным сотрудником ОС после информирования заявителя и его согласия по разрешению жалобы, и подписывается всеми участвующими сторонами. .
  11. При не достижении согласия, жалоба передаётся на рассмотрение Технического Совета ОС. Решение Технической Совета по жалобе является окончательным.