



**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

---

**Национальная система сертификации  
Республики Узбекистан**

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ**

**ООО «INNOVASIY PLUS»**

**г. Ташкент**





## СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Национальная система сертификации Республики Узбекистан

### ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Взамен Ts 205167234-03C:2021

Утверждаю  
Директор ООО «INNOSIY PLUS»  
В. М. Романова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024г.

Дата введения «\_\_» \_\_\_\_\_ 2024г.

#### 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ устанавливает процедуры получения, оценивания и принятие решений в отношении жалоб и апелляций и предназначен для использования при решении спорных вопросов, связанных с сертификацией, декларированием о соответствии продукции.

#### 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

О'z DSt ISO IEC 17065:2015 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.

Правила сертификации продукции, зарегистрированные МЮ РУз 18.03.05г. № 1458

Постановление Кабинета Министров от 06.07.2004г. № 318 «О дополнительных мерах по упрощению процедуры сертификации продукции», изменения и дополнения  
Постановление Кабинета Министров от 14.08.2024г. № 502 приложение № 2 «О порядке сертификации продукции по требованиям стандартов»

Постановление Кабинета Министров от 14.08.2024г. № 502 приложение № 3 «О порядке подтверждения соответствия продукции неопасного риска путем декларирования»



### 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

3.2 *Апеллянт* – организация или лицо, подающее апелляцию.

### 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 В ОС документально оформлен процесс получения, оценивания и принятия решений в отношении жалоб и апелляций. Лицо ответственное за приемку жалоб и апелляций регистрирует и отслеживает их, а также действия, предпринимаемые для их разрешения.

4.2 После получения жалобы или апелляции руководитель ОС должен подтвердить: относится ли жалоба или апелляция к его деятельности по сертификации, и только в этом случае принимать к рассмотрению. Тогда руководитель ОС подтверждает получение официальной жалобы или апелляции и направляет ее директору для дальнейших действий.

4.3 Жалобы и апелляции могут подаваться в случаях:

- отказа в выдаче сертификата соответствия на продукцию;
- аннулирования или приостановки действия сертификатов соответствия.
- возникновения спорных вопросов, касающихся соответствия или несоответствия продукции требованиям стандарта;
- применения стандартов;
- правил проведения испытаний;
- проведения инспекционного контроля;
- использования Знака соответствия;
- выполнения соглашения по сертификации, его отмены.

4.4 Процедура рассмотрения жалоб и апелляций соответствует следующим принципам:

4.4.1 *Своевременное уведомление*

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

4.4.2 *Документирование процедур*

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

4.4.3 *Право быть выслушанным*

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

4.4.4 *Конфиденциальность*

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

4.4.5 *Компетентность*

Члены апелляционной комиссии должны быть компетентными в рассматриваемой области.

4.4.6 *Законность*

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



#### 4.4.7 Решение по апелляции

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

#### 4.4.8 Протоколы

Протоколы каждой апелляции должны быть подготовленными и представленными всеми участвующими сторонами.

#### 4.4.9 Лимит времени

Для каждого этапа должны быть определены необходимые сроки.

## 5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

5.1 В случаях указанных в п. 4.3 настоящего документа, апеллянт имеет право в пятнадцатидневный срок подать апелляцию в ОС «INNNOVASIY PLUS».

5.2 Апеллянт должен ознакомиться с процедурой апелляции под роспись в журнале регистрации апелляций (Приложение А).

5.3 Апеллянт представляет официальную жалобу с изложением сути конфликта на имя руководителя ОС «INNNOVASIY PLUS».

5.4 По представленным данным руководителя ОС директор ООО «INNNOVASIY PLUS» издает приказ о назначении председателя и членов апелляционной комиссии и наделяет их правами и полномочиями.

Комиссия назначается с учетом отсутствия участия ее членов в деятельности, на которую подается апелляция.

5.5 Члены комиссии не должны быть связаны с конфликтующими сторонами. Решения по удовлетворению жалобы или апелляции принимаются, или рассматриваются и утверждаются лицом (лицами), не принимавшим участия в деятельности по сертификации, связанной с жалобой или апелляцией. Персонал, который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекается органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика.

Состав апелляционной комиссии согласовывается с участвующими в споре сторонами.

5.6 Председатель апелляционной комиссии запрашивает апеллянта и другую конфликтную сторону о предоставлении информации в течении двух недель.

5.7 Документ, содержащий изложение жалобы, вместе с дополнительной информацией, направляется членам апелляционной комиссии.

5.8 Апелляционная комиссия рассматривает жалобу на заседаниях или путем переписки с соблюдением конфиденциальности. Председатель комиссии несёт ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы или апелляции.

5.9 Заинтересованные стороны за 5 дней уведомляются о дате рассмотрения жалобы или апелляции и предполагаемой повестке дня.

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

5.11 Комиссия изучает представленные материалы, опрашивает конфликтующие стороны и экспертов с целью изучения существа жалобы и принятия решения.

5.12 Апелляционная комиссия принимает решение простым большинством голосов, как на заседании, так и путем переписки. Председатель не принимает участие в



голосовании. Однако, если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

5.13 Решение апелляционной комиссии выносится не позже, чем через месяц после ее назначения. Председатель комиссии официально уведомляет заявителя и орган по сертификации о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции.

5.14 Протокол рассмотрения апелляции передается заинтересованным сторонам, а также в Узбекское агентство по техническому регулированию, если предметом разногласий стало содержание стандарта.

5.15 Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии, она имеет право обратиться в Апелляционный Совет Агентства либо непосредственно в суд.

## **6. ВОЗМЕЩЕНИЕ РАСХОДОВ**

Каждая из конфликтующих сторон несет свои собственные расходы. В случае привлечения экспертов, оплата их услуг возмещается проигравшей стороной.

**Руководитель ОС**

**А. А. Романов**



Приложение А

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПОДАЧИ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ**

№ п/п	Дата подачи жалобы или апелляции	Наименование заявителя	Наименование продукции и НДС	Причина жалобы или апелляции	Ответственное лицо со стороны апеллянта	Примечание
1	2	3	4	5	6	7



**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЙ**

**РОМАНОВ А. А.**

**СЕРГЕЕВА Н. В.**

**РОМАНОВА В. М.**

**РОМАНОВА В. А.**