ООО «TEMIR YO'L MAHSULOTINI SERTIFIKATLASHTIRISH MARKAZI»

ВЫПИСКА С ПРОЦЕДУРЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

ПСМ ОС/ИЛ 04 «РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И АППЕЛЯЦИЙ»

Настоящая процедура устанавливает единый, упрощенный порядок приема, регистрации, рассмотрения и принятия решений по поступающим жалобам (претензиям) и апелляциям в отношении деятельности Органа по сертификации (ОС) и Испытательной лаборатории (ИЛ) ООО «Temir yo'l mahsulotini sertifikatlashtirish markazi» (далее - ООО «ЦСЖДП»).

1 ООО «ЦСЖДП» гарантирует открытость, доступность и беспристрастность процесса рассмотрения жалоб и апелляций. Описание этого процесса предоставляется любому лицу по первому запросу.

2 Расходы, связанные с рассмотрением обоснованных жалоб и апелляций, несет ООО «ЦСЖДП». Если жалоба признана необоснованной, затраты на дополнительные испытания или экспертизу могут быть возложены на заявителя (по согласованию сторон).

3 Сбор, верификация всей необходимой информации и принятие окончательного решения по жалобе/апелляции осуществляются таким образом, чтобы не допустить дискриминационных действий против заявителя.

4 Обращение может поступить в письменном, электронном (через почту, сайт) или устном виде. Все поступающие претензии в день их получения регистрируются Руководителем ОС или Руководителем ИЛ (в зависимости от адресата) в «Журнале учета жалоб и апелляций» (Приложение 1). Получение обращения официально подтверждается заявителю в течение 3 рабочих дней с указанием даты регистрации и ответственного лица.

5 После регистрации Руководитель ОС/ИЛ проводит первичную оценку (валидацию): относится ли жалоба непосредственно к сертификации или испытаниям, за которые отвечает ООО «ЦСЖДП». Если нет - заявителю отправляется мотивированный отказ.

6 Для разбора обоснованного обращения Директор ООО «ЦСЖДП» своим приказом создает временную комиссию. В состав комиссии запрещено включать сотрудников, которые имели отношение к объекту спора (специалист, проводивший данные испытания, и эксперт, проверявший протокол, не могут входить в комиссию; специалист, проводивший оценку продукции, или лицо, принявшее решение по данному сертификату, от разбора отстраняются). Разбор жалоб на решения

Руководителя ОС передается на рассмотрение независимому Комитету по обеспечению беспристрастности.

7 Комиссия изучает материалы дела, рабочие записи, протоколы, при необходимости организует повторные контрольные испытания архивных образцов продукции. Срок рассмотрения и направления ответа заявителю составляет **не более 15 календарных дней со дня регистрации** (в случаях, требующих проведения сложных испытаний или выезда на производство - до 30 дней, с обязательным письменным уведомлением заявителя о продлении срока). По результатам работы комиссия оформляет Решение по жалобе/апелляции (Приложение 2). Решение подписывается членами комиссии и утверждается Директором ООО «ЦСЖДП».

8 Официальный ответ с приложением копии Решения направляется заявителю за подписью Директора ООО «ЦСЖДП» по почте или нарочно.

Если в ходе разбора выявлена ошибка персонала ООО «ЦСЖДП» (несоответствие):

1) Руководитель ОС или ИЛ немедленно отзывает/приостанавливает действие дефектного документа (сертификата или протокола испытаний) и извещает об этом заинтересованные стороны.

2) Запускается процедура корректирующих действий для устранения коренной причины ошибки.

Директор ООО «ЦСЖДП» **М.Р.Рафиков**