

ООО «ISO STANDART SYSTEM»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА	Документ	ПСК-07:2026
		Дата введения:	04.05.2026 г.
	ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляций и жалоб»	Редакция:	01
		Дата ревизии:	04.05.2026 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель органа по сертификации систем менеджмента

ООО «ISO STANDART SYSTEM»

Ж. Э. Жуманиязов

«04» мая 2026 года.



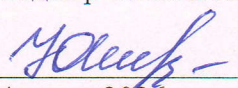
ПРОЦЕДУРА

«Порядок рассмотрения апелляций и жалоб»

ПСК-07: 2026

Разработал:

Менеджер по качеству

 Н.Дж. Юлдашева
« 04 » мая 2026 г.

ООО «ISO STANDART SYSTEM»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА	Документ	ПСК-07:2026
		Дата введения:	04.05.2026 г.
	ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляций и жалоб»	Редакция:	01
		Дата ревизии:	04.05.2026 г.

Содержание

1	Область применения	5
2	Нормативные ссылки	5
3	Термины и определения	5
4	Общие положения	5
5	Порядок рассмотрения апелляций	6
6	Порядок рассмотрение жалоб	7
7	Сохранение записей	7
Приложение		
<i>Приложение А</i>	Форма журнала учета апелляций или жалоб заявителей	7

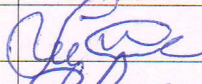
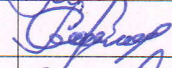
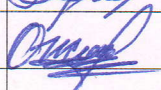
ООО «ISO STANDART SYSTEM»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА			Документ	ПСК-07:2026
	ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляций и жалоб»			Дата введения:	04.05.2026 г.
				Редакция:	01
				Дата ревизии:	04.05.2026 г.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номер листа (стран.)				Номер докумен- та	Дата вне- сения измене- ния	Дата введе- ния изме- нения
	изменен ного	заменен- ного	нового	аннули- рован- ного			

ООО «ISO STANDART SYSTEM»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА	Документ	ПСК-07:2026
		Дата введения:	04.05.2026 г.
	ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляций и жалоб»	Редакция:	01
		Дата ревизии:	04.05.2026 г.

**Лист ознакомления с процедурным документом
«Порядок обучения и оценки персонала»
ПСК-04:2026**

№	Фамилия, имя, отчество	Должность	Подпись	Дата
1.	К. Матниязов	Ведущий аудитор		11.05.2026 г.
2.	М. Мультимова	Технический эксперт		11.05.2026 г.
3.	О. Джуманиязов	Технический эксперт		11.05.2026 г.
4.				
5.				

ООО «ISO STANDART SYSTEM»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА	Документ	ПСК-07:2026
		Дата введения:	04.05.2026 г.
	ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляций и жалоб»	Редакция:	01
		Дата ревизии:	04.05.2026 г.

1. Область применения

1.1 Настоящая процедура устанавливает порядок рассмотрения апелляций или претензий для случая, когда таковые поступят в Орган по сертификации систем менеджмента ООО «ISO STANDART SYSTEM» (далее по тексту – ОС).

1.2 Целью процедуры является разрешение конфликтной ситуации, удовлетворение запросов заявителей и анализ системы качества для разработки мероприятий.

1.3 Документ разработан с учетом требований O'z DSt ISO/IEC 17021-1:2019.

2. Нормативные и перекрестны ссылки

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

O'z DSt ISO/IEC 17021:2019 - Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

O'z DSt 5.5:2009 - Национальная система сертификации Республики Узбекистан. Основные термины и определения

O'z DSt ISO 9000:2016 - Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ПСК-11 - Процедура устранения несоответствий и последующих действий

3. Термины и определения

3.1 В настоящей процедуре применяются следующие термины и определения:

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

апеллянт - Организация или лицо, подающее апелляцию.

жалоба (претензия) - Обращение, не являющееся апелляцией, любой организации или отдельного лица в орган по сертификации по вопросу оценки соответствия для проведения корректирующего действия, касающегося деятельности этого органа или ее потребителей

3.2 Остальные термины и определения соответствуют O'z DSt 5.5 и O'z DSt ISO 9000

4. Общие положения

4.1 Апелляции могут подаваться в случае отказа в рассмотрении заявки, в выдаче сертификата или в подтверждении его действия.

4.2 Апелляции подаются в Орган по сертификации. В случае несогласия с решением апелляционной комиссии ОС, апелляция подается в аккредитующий орган или в суд.

4.3 Рассмотрение апелляции должно осуществляться в соответствии со следующими принципами:

- заинтересованные стороны должны уведомляться заранее о каждом заседании, предназначенном для рассмотрения апелляции;
- каждый этап рассмотрения апелляции должен быть документирован, а его результаты должны быть доступны для ознакомления всеми заинтересованными сторонами;
- при рассмотрении апелляции каждая из заинтересованных сторон имеет право излагать свою точку зрения и защищать свои интересы;
- члены комиссии не должны разглашать информацию о коммерческой тайне или сведениях, затрагивающие права собственности любой из сторон;
- члены апелляционной комиссии должны быть компетентными в области систем менеджмента, аудита систем;

ООО «ISO STANDART SYSTEM»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА	Документ	ПСК-07:2026
		Дата введения:	04.05.2026 г.
	ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляций и жалоб»	Редакция:	01
		Дата ревизии:	04.05.2026 г.

- решение апелляционной комиссии должно быть основано на строгом соблюдении законов и нормативных актов;

- протоколы каждой апелляции должны содержать принятое решение с приложением сопутствующей и поясняющей информации;

- протоколы должны быть подписаны всеми участвующими сторонами.

4.4 Жалобы подаются в орган по сертификации или непосредственно руководителю комиссии по аудиту системы менеджмента.

5. Порядок рассмотрения апелляций

5.1 Апеллянт имеет право подать апелляцию в ОС в течение пятнадцати дней после получения документов о выполненных работах или принятом решении. Апеллянт представляет официальную претензию с изложением сути конфликта на имя руководителя ОС.

Апелляция регистрируется в журнале, форма которого установлена в приложении ПСК-07 *Приложение А*.

5.2 Управляющий совет определяет апелляционную комиссию в течение 5 дней в количестве не менее трех человек. Членами комиссии могут быть ведущие специалисты ООО «ISO STANDART SYSTEM», представители научно-технических обществ и ассоциаций, обществ потребителей, а также аттестованные аудиторы и специалисты организаций. Члены комиссии должны быть независимыми от всех конфликтующих сторон.

Состав апелляционной комиссии согласовывается участвующими в споре сторонами.

5.3 Секретарь апелляционной комиссии не является членом комиссии и не имеет права голоса. В его обязанности входит прием апелляции и подготовка всех необходимых материалов к ее рассмотрению. Секретарь апелляционной комиссии после получения апелляции в течение пяти дней запрашивает апеллянта о предоставлении в течение 15 дней информации (дополнительных материалов), необходимых для объективного рассмотрения спорного вопроса.

5.4 Документы, содержащие суть претензии и приложенную к ней дополнительную информацию, должны быть предоставлены всем членам апелляционной комиссии.

Апелляционная комиссия рассматривает претензию заявителя на заседаниях или путем переписки с соблюдением конфиденциальности.

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

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

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

Апелляционная комиссия принимает решение простым большинством голосов. Председатель не должен принимать участие в голосовании. Однако если голоса разделились поровну, решение принимает председатель.

Решение апелляционной комиссии должно быть вынесено не позже, чем через месяц после подачи апелляции.

5.6 После рассмотрения апелляции составляется протокол, который подписывается членами комиссии.

Конфиденциальная информация включается в приложения к протоколу, недоступные для открытого ознакомления посторонних лиц.

Протокол рассмотрения апелляции предоставляется всем заинтересованным сторонам.

5.7 Решение считается принятым, если в течение 15 дней не поступает возражений.

ООО «ISO STANDART SYSTEM»	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА	Документ	ПСК-07:2026
		Дата введения:	04.05.2026 г.
	ПРОЦЕДУРА «Порядок рассмотрения апелляций и жалоб»	Редакция:	01
		Дата ревизии:	04.05.2026 г.

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

5.8 Каждая из сторон по процедуре апелляций несет свои собственные расходы. Оплата работы членов комиссии, а также привлеченных аудиторов возмещается проигравшей стороной.

6. Порядок рассмотрение жалоб

6.1 При поступлении жалобы в Орган по сертификации в письменном или устном виде она должна быть зарегистрирована в журнале по приложению ПСК 07 *Приложение А* менеджером по качеству. В срок не более 3 дней менеджер по качеству рассматривает жалобу с привлечением, при необходимости, штатных / субподрядных аудиторов и/или технических экспертов. Анализируется обоснованность жалобы, выявляется несоответствие или проблема, поставленная заявителем. Если проблема не выявлена и нет несоответствия, то менеджер докладывает руководителю ОС ООО «ISO STANDART SYSTEM» и готовит мотивированный ответ заявителю до разрешения конфликта.

Если выявлено несоответствие, то менеджер по качеству определяет исполнителя для устранения этого несоответствия. После устранения несоответствия ОС информирует заявителя с предоставлением доказательств. О факте разрешения конфликта менеджер по качеству докладывает на очередном совещании по качеству.

6.2 При поступлении жалобы председателю комиссии по аудиту жалоба рассматривается председателем с целью разрешения конфликта на месте. При необходимости он связывается с менеджером по качеству или руководителем ОС ООО «ISO STANDART SYSTEM» по телефону.

Результаты рассмотрения жалобы и принятых действиях председатель комиссии отражает в отчете.

Менеджер по качеству анализирует принятые действия комиссией и доводит сведения до руководителя ОС ООО «ISO STANDART SYSTEM» на очередном совещании по качеству.

6.3 Менеджер по качеству должен проанализировать причины появления жалобы и при необходимости определяет необходимость выполнения корректирующих действий по процедуре ПСК-11.

7. Сохранение записей

Записи по настоящей процедуре должны сохраняться 3 года после завершения рассмотрения жалобы или апелляции и принятия соответствующих действий.

Приложение А

Форма журнала учета апелляций или жалоб заявителей

№ п.п.	Дата подачи	Наименование заявителя	Номер заявки	Дата и номер протокола рассмотрения претензии	Примечания
1	2	3	4	5	6