

	Документ системы менеджмента качества органа по сертификации химической продукции ООО «IKAR METAN SERVIS»			
	Название:	Порядок рассмотрение претензий, жалоб и апелляций		
	Срок действия	5 лет	Страница	1 из 3



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «IKAR METAN
SERVIS»

Хакимов И.Н.
2024 г.

РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И ЖАЛОБ.

1 Причинами претензий или жалоб заявителей могут быть:

- необъективная оценка продукции;
- несоблюдение требований НД при проведении работ по оценке соответствия;
- некомпетентность персонала органа по сертификации химической продукции ООО «IKAR METAN SERVIS» (далее по тексту – ОС);
- неточности при оформлении результатов работ по оценке соответствия продукции.

2. Хозяйствующий субъект, права и законные интересы которого нарушены при оказании услуги по оценке соответствия, вправе предъявлять претензию к ОС по выполненной работе ненадлежащего качества.

3. Претензия или рекламация предъявляется в письменной форме. В претензии должны быть указаны:

- наименование хозяйствующего субъекта, предъявившего претензию;
- дата предъявления;
- обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления претензии;
- доказательства, подтверждающие несоответствие выполненных работ или услуг по оценке соответствия установленным требованиям (акт приемки работ, копия договора, расчет суммы, претензии, платежные и почтовые реквизиты заявителя);
- требования заявителя;
- перечень прилагаемых доказательных документов.

Претензия должна быть подписана руководителем хозяйствующего субъекта или его представителем.

4. Претензия отправляется нарочным, заказным или ценным письмом, интернет-каналам, а также с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование ее отправления с уведомлением получателя, либо вручается под расписку.

Претензии и жалобы заявителей должны быть направлены директору Предприятия, который в свою очередь визирует его руководителю ОС, для рассмотрения. Претензии от заказчика принимаются на всех стадиях контакта с ним.

5. Целью рассмотрения претензии является своевременное определение правомочности претензии. При выявлении обоснованной претензии проводится устранение несоответствия и разработка корректирующих действий.

 Документ системы менеджмента качества органа по сертификации химической продукции ООО «IKAR METAN SERVIS»			
Название:	Порядок рассмотрение претензий, жалоб и апелляций		
Срок действия	5 лет	Страница	2 из 3

6. Сроки предъявления претензий 15 дней, после проведения работ. Предъявленная претензия рассматривается в месячный срок со дня ее получения и дается письменный ответ.

7. При выявлении несоответствия установленным требованиям, руководитель ОС обязан принять меры по каждой претензии и жалобе заявителя, и устранению несоответствия. Руководитель ОС проводит анализ претензии или жалобы и оценивает характер несоответствия, планирует и осуществляет меры по его устранению. План по устранению несоответствий, основанных на жалобе или претензии составляется в произвольной форме. ОС хранит регистрационные данные по всем предъявленным претензиям и рекламациям, и предпринятым корректирующим действиям.

Неправомерные претензии отклоняются, дается мотивированный ответ с приложением соответствующих документов.

При установлении несоответствий принимается решение о проведении корректирующих действий, проводится проверка их выполнения. В обоснованных случаях проводится повторная процедура оценки соответствия продукции.

8. Результаты рассмотрения претензии и жалобы заявителя доводят до сведения директора Предприятия, который утверждает принятое решение. Руководитель ОС информируют заявителя о результатах рассмотрения претензии или жалобы.

Ответ на претензию или жалобу подписывает директор Предприятия. Ответ заявителю отправляют заказным или ценным письмом, по каналам интернета или с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование отправителя с уведомлением получателя, либо вручают представителю заявителя под расписку.

РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ

1 Апеллянт имеет право подать апелляцию в ОС в течение пятнадцати дней после получения документов. Апеллянт представляет официальную претензию с изложением сути конфликта на имя директора Предприятия.

2 Для рассмотрения апелляций директором Предприятия создается апелляционная комиссия. Состав апелляционной комиссии определяется приказом директора Предприятия. Членами комиссии могут быть эксперты других ОС, научно-технических обществ и ассоциаций, обществ потребителей, а также специалисты других предприятий и организаций. Члены комиссии должны быть независимыми от всех конфликтующих сторон.

Состав апелляционного комитета согласовывается участвующими в споре сторонами.

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

4. Документы, содержащие изложение претензии, вместе с дополнительной информацией, должны быть направлены членам апелляционной комиссии. Апелляционная комиссия рассматривает претензии заявителя на заседаниях или путем переписки с соблюдением конфиденциальности.

	Документ системы менеджмента качества органа по сертификации химической продукции ООО «IKAR METAN SERVIS»		
	Название:	Порядок рассмотрение претензий, жалоб и апелляций	
	Срок действия	5 лет	Страница 3 из 3

5. Заинтересованные стороны за пять дней уведомляются о дате рассмотрения апелляции и предполагаемой повестке дня. Представители конфликтующих сторон имеют право присутствовать на заседании в качестве наблюдателей.

6. Члены комиссии должны 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. Решения апелляционной комиссии должно быть вынесено не позже, чем через месяц после подачи апелляции.

7. После рассмотрения апелляции составляется протокол. Конфиденциальная информация включается в приложения, недоступные для открытого ознакомления. Протокол рассмотрения апелляции готовится в произвольном виде и передается всем заинтересованным сторонам.

8. Решение считается принятым, если в течение двух недель не поступает возражений. Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии ОС, она имеет право в течение пятнадцати дней обратиться в Национальный орган по сертификации Республики Узбекистан или в суд.

Руководитель ОС



Рахматов В.Д.