
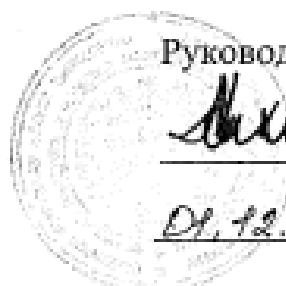


Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ИД 09-01:2021
		Страница 1 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОС ТСТ



*Handwritten signature of M.M. Maxmudov*


М.М. Махмудов

*01.12.2021*

Система менеджмента качества

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ


Ташкент 2021

Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ПД 09-01:2021
		Страница 2 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН и ВНЕСЕН Отделом процедур сертификации Государственного унитарного предприятия Центр научно-технических и маркетинговых исследований – «UNICON.UZ» (ГУП «UNICON.UZ»)

2 ВЗАМЕН ПД 09-01:2020

Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ПД 09-01:2021
		Страница 3 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

## Система менеджмента качества

### ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

Дата введения \_\_\_\_\_

#### 1 Область применения

Настоящий документ системы менеджмента качества (далее - СМК) распространяется на деятельность Органа по сертификации технических средств телекоммуникаций (далее - ОС ТСТ) и устанавливает порядок рассмотрения апелляций, поступивших от заявителей.

Настоящий документ разработан согласно Правилам сертификации продукции, зарегистрированными Министерством Юстиции РУз за № 1458 от 18.03.2005 г. с учетом специфики деятельности ОС ТСТ и обязателен для персонала ОС ТСТ.

С порядком рассмотрения апелляций, установленном в ОС ТСТ, могут быть ознакомлены при необходимости Заявители, апеллянты, представители Национального органа по сертификации Узбекистана (далее - НСО Уз), а также привлекаемые для включения в состав апелляционной комиссии ОС ТСТ сторонние специалисты.


#### 2 Термины и определения

2.1 **апелляция:** обжалование любого решения ОС ТСТ, или действий отдельных его специалистов, связанных с проведением процедур сертификации ТСТ.

2.2 **апеллянт:** организация или лицо, подавшее апелляцию.

#### 3 Перекрестные ссылки

Настоящий документ имеет взаимосвязь с Руководством по качеству СМК ОС ТСТ.

Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ПД 09-01:2021
		Страница 4 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

## 4 Общие положения

4.1 Апелляции со стороны Заявителей могут возникать при принятии ОС ТСТ следующих решений:

- отказ в проведении сертификации ТСТ;
- отказ в выдаче сертификата соответствия на ТСТ;
- приостановка действия сертификата соответствия, выданного заявителю;
- аннулирование сертификата соответствия, выданного заявителю в ОС ТСТ.

Примечание - К появлению апелляции могут также привести неправомерные действия персонала ОС ТСТ при проведении сертификации ТСТ (дискриминация заявителя, нарушение требований конфиденциальности и др.), а также случаи возникновения конфликтных (или спорных) ситуаций с участниками сертификации ТСТ.

4.2 В качестве апелланта может быть представлен заявитель сертифицируемых ТСТ, привлекаемая по субподряду испытательная лаборатория или сторонние специалисты, принимающие участие в процедурах сертификации ТСТ, а также потребители сертифицированных ТСТ.

4.3 Основной задачей персонала и руководства ОС ТСТ при проведении сертификации ТСТ является предупреждение и недопущение факта появления апелляции, т.е. строгое соблюдение регламентированных правил сертификации ТСТ и решение всех, возникших проблем в рабочем порядке на основе компромисса.

4.4 Интересы ОС ТСТ при рассмотрении апелляций обеспечивает юрист ГУП «UNICON.UZ».

4.5 Решение апелляционной комиссии ОС ТСТ может быть обжаловано заявителем в НСО Уз или в Хозяйственном суде Узбекистана.


4.6 Затраты по рассмотрению апелляции на действия ОС ТСТ несет проигравшая (виновная) сторона.

4.7 При официальном поступлении апелляции на персонал или деятельность ОС ТСТ его руководство обязано сделать все возможное, чтобы урегулировать конфликт в рабочем порядке.

4.8 При рассмотрении апелляции соблюдение основных принципов, является обязательным условием.

## 5 Порядок регистрации апелляций

5.1 Все апелляции, поступающие в ОС ТСТ, подлежат регистрации в специальном журнале в день поступления (по почте, нарочным, самим

Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ПД 09-01:2021
		Страница 5 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

апеллянтом или его доверенным лицом) (форма журнала приведена в Приложении).

5.2 Регистрацию поступившей апелляции обеспечивает ОС ТСТ.

5.3 При проведении регистрации поступившей апелляции ОС ТСТ обращает особое внимание на сроки и причину ее появления. В случае нарушения сроков (свыше 15 дней после официального оформления результатов сертификации, ОС ТСТ вправе ознакомить апеллянта с этим фактом и принять решение о возможности регистрации апелляции в ОС ТСТ.

5.4 При проведении регистрации поступившей апелляции обеспечивается ознакомление с процедурой ее рассмотрения в ОС ТСТ (настоящий документ) под роспись в журнале регистрации.

5.5 Апелляция должна быть закреплена подписью обращающегося — физического лица или подписью руководителя либо уполномоченного лица обращающегося — юридического лица. В случае невозможности закрепления письменной апелляции физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с проставлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества).

Электронная апелляция должна быть в форме электронного документа, подтвержденного электронной цифровой подписью и имеющего другие реквизиты электронного документа, позволяющие его идентифицировать. Электронная апелляция должна соответствовать требованиям, установленным законом.


5.6 Апелляции, в которых не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте его жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовом адресе) либо указаны ложные сведения о них, а также не подтвержденные подписью (электронной цифровой подписью), считаются анонимными апелляциями.

К апелляциям, поданным через представителей обращающихся физических и юридических лиц, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

5.7 Если решение вопросов, изложенных в апелляции, не относится к полномочиям ОС ТСТ, то апеллянту направляется письменное разъяснение, в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в апелляции.

Если апелляция не содержит необходимые сведения для рассмотрения, то они в срок не позднее пяти дней возвращаются обращающемуся с мотивированным разъяснением.

5.8 Если апеллянт обратился в ОС ТСТ с устной жалобой (затрудняется оформить ее в письменном виде или по другим

Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ПД 09-01:2021
		Страница 6 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

обстоятельствам) ОС ТСТ обязан принять все меры к ликвидации конфликтной ситуации (пригласить необходимых специалистов или руководителей ОС ТСТ).

Примечание - В случае невозможности достижения компромисса с апеллянтом, начальнику отдела процедур сертификации ОС ТСТ вменяется в обязанность оказать ему необходимую методическую помощь в оформлении апелляции и произвести ее официальную регистрацию в присутствии апеллянта.

#### 5.9 Рассмотрению не подлежат:

анонимные апелляции;

апелляции, поданные через представителей физических и юридических лиц при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;

апелляции, не соответствующие другим требованиям, установленным законом.

## 6 Организация апелляционной комиссии

6.1 Начальник отдела ОС ТСТ в течение одного дня после регистрации апелляции принимает меры, согласованные с руководством ОС ТСТ, по образованию Апелляционной комиссии ОС ТСТ для рассмотрения этой апелляции.

6.2 Руководитель ОС ТСТ в течение двух дней после регистрации апелляции назначает председателя Апелляционной комиссии (который должен соответствовать требованиям Правил сертификации продукции). Назначение оформляется приказом по ГУП «UNICON.UZ».

6.3 Председатель апелляционной комиссии в течение двух дней (после своего назначения) формирует состав Апелляционной комиссии.

6.4 Состав комиссии должен соответствовать требованиям Правил сертификации продукции.


Примечание - В состав Апелляционной комиссии ОС ТСТ могут привлекаться также юрист (по правовым вопросам), технические специалисты ОС ТСТ (по техническим проблемам), а также сторонние организации (специалисты) для выдачи заключений по отдельным вопросам.

6.5 Согласование кандидатур-членов Апелляционной комиссии с руководством ОС ТСТ и апеллянтом обеспечивает председатель Апелляционной комиссии в течение одного дня после его формирования.

6.6 Решение вопросов организационно-технического характера, по деятельности Апелляционной комиссии обеспечивает секретарь.

## 7 Рассмотрение апелляции

7.1 Апелляция может быть рассмотрена апелляционной комиссией, в обязанности которой входит:

Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ПД 09-01:2021
		Страница 7 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

– разрешение спорных вопросов в связи с отказом в принятии Заявки на сертификацию;

– разрешение спорных вопросов в связи с аннулированием или приостановлением действия сертификата соответствия;

– разрешение спорных вопросов в связи с нарушением установленных сроков проведения сертификации.

В случае не разрешения спорных вопросов в Апелляционной комиссии ОС ТСТ конфликтующие стороны имеют право обратиться в НСО Уз.

7.2 Апелляционная комиссия ОС ТСТ может рассматривать вопросы на заседаниях или путем переписки с соблюдением конфиденциальности.

7.3 Заинтересованные стороны должны быть за пять дней уведомлены о рассмотрении апелляции и предполагаемой повестке дня.

7.4 В задачи комиссии входит изучение существа жалобы и принятие решения. В этой связи комиссия должна изучить все представленные материалы и опросить непосредственно ту и другую стороны и экспертов, если комиссия считает это необходимым.

7.5 Апелляционная комиссия должна рассматривать вопрос апелляции конфиденциально и обязана сохранить в тайне название организации (фирмы, компании и т.д.), выступающей в качестве апелланта.

7.6 Представители конфликтующих сторон имеют право присутствовать на заседаниях апелляционной комиссией в качестве наблюдателей.


7.7 Апелляционная комиссия ОС ТСТ должна объективно подходить к рассмотрению вопроса и принимать решение большинством голосов. Председатель обычно не должен голосовать, но если голоса распределились поровну, он должен принять решение.

7.8 Решение апелляционной комиссии ОС ТСТ должно быть вынесено не позже чем через месяц после ее назначения.

7.9 Апелляционная комиссия может принять следующие решения:

- принять Заявку на сертификацию ТСТ;
- отказать в принятии заявки на сертификацию;
- выдать сертификат соответствия;
- отказать в выдаче сертификата соответствия;
- аннулировать выданный сертификат соответствия.

7.10 Протокол рассмотрения апелляции передается заинтересованным сторонам и в ОС ТСТ. В случае необходимости принятия мер в отношении содержания нормативных документов, которые стали предметом разногласия, Генеральному директору Узбекского Агентства по техническому регулированию при Министерстве инвестиций и внешней торговли РУз направляется протокол рассмотрения апелляции.

Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ПД 09-01:2021
		Страница 8 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

7.11 Если в течение двух недель не поступает возражений, решение считается принятым.

## **Недопустимость дискриминации при использовании права на обращения**

Дискриминация при использовании права на обращения в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения физического лица, а также форм собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств юридических лиц не допускается.

## **8 Права, обязанности и ответственность апелляционной комиссии**

8.1 Председатель и члены апелляционной комиссии имеют право:


- выносить на рассмотрение и принимать участие в обсуждении решений апелляционной комиссии;
- принимать участие в голосовании по принятию решений апелляционной комиссии;
- запрашивать и получать у уполномоченных лиц необходимые документы и сведения (материалы оценки соответствия, сведения о соблюдении процедуры проведения сертификации ТСТ и т.п.).

8.2 Председатель и члены апелляционной комиссии обязаны:

- осуществлять своевременное и объективное рассмотрение апелляций в соответствии с настоящим Положением и требованиями нормативных документов;
- выполнять возложенные на них функции на высоком профессиональном уровне, соблюдая этические и моральные нормы;
- своевременно информировать руководителя ОС ТСТ о возникающих проблемах или трудностях, которые могут привести к нарушению сроков рассмотрения апелляций;
- соблюдать конфиденциальность;
- соблюдать установленный порядок документооборота, хранения документов и материалов оценки соответствия.

8.3 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения возложенных обязанностей, нарушения требований конфиденциальности и информационной безопасности, злоупотреблений установленными полномочиями, совершенных из корыстной или иной личной заинтересованности, председатель и члены апелляционной комиссии несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.




Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ПД 09-01:2021
		Страница 9 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

## 9 Возмещение расходов

9.1 Каждая сторона несет свои собственные расходы. В случае привлечения экспертов, оплата их услуг возмещается проигравшей стороной.

«СОГЛАСОВАНО»  
Начальник ОПС ОС ТСТ

Б.К. Юнусов

Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ПД 09-01:2021
		Страница 10 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

**Приложение**  
(информационное)

**Ф 09-01/01**


---

Журнал регистрации апелляций от заявителей

Входящий номер и дата письма	Наименование апеллянта	Краткое описание предмета апелляции	Примечание
1	2	3	4

---



Орган по сертификации технических средств телекоммуникаций		
	<b>Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций</b>	ПД 09-01:2021
		Страница 12 из 12
		Редакция: 01
		Дата редакции: 01.12.2021
		Дата введения: 01.12.2021

**Ознакомлены:**

Абдулазизова Г.С.

\_\_\_\_\_

Бахадирова Ш.С.

\_\_\_\_\_

Абдуллаев М.Т.

\_\_\_\_\_

Абдурахманов Ф.Ф.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_