**ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ НА УСЛУГИ ПО СЕРТИФИКАЦИИ И ИСПЫТАНИЯМ**

**1. ПОРЯДОК ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИЙ НА УСЛУГИ ПО СЕРТИФИКАЦИИ**

**1.1. Общие положение**

В случаях, указанных в п.4 настоящего порядка, апеллянт имеет право в десятидневный срок подать апелляцию в ДП «Qarshi dori vositalari tibbiy buyumlar va tibbiy texnika ekspertizasi va standartlashtirish».

Апеллянт должен быть ознакомлен с процедурой рассмотрения апелляции. При регистрации апелляции в журнале регистраций апелляций апеллянт подтверждает своей подписью, что он ознакомлен с этой процедурой.

Апеллент представляет официальную жалобу с изложением сути конфликта или несогласия по решениям на имя директора ДП «Qarshi dori vositalari tibbiy buyumlar va tibbiy texnika ekspertizasi va standartlashtirish».

Председатель апелляционной комиссии (директор ДП «Qarshi dori vositalari tibbiy buyumlar va tibbiy texnika ekspertizasi va standartlashtirish») в течение трёх рабочих дней определяет состав апелляционной комиссии в количестве не менее трёх человек.

Членами комиссии могут быть эксперты – аудиторы национальной системы сертификации (НСС Уз), научно – технические общество и ассоциации, общество прав потребителей, а также квалифицированные специалисты научно исследовательских институтов. Члены комиссии не должны быть никоим образом связаны с конфликтующими сторонами.

Состав апелляционной комиссии согласовывается с участвующими в споре сторонами. Секретарь апелляционной комиссии не является членом комиссии и не имеет права голоса. В его обязанности входит прием апелляций и подготовка всех необходимых материалов к рассмотрению апелляций. Секретарь апелляционной комиссии после получения апелляции в течение трёх дней запрашивает апеллянта и другую сторону о предоставлении в течение двух недель информации (дополнительных материалов), необходимых для объективного рассмотрения спорного вопроса.

Документы, содержащие изложение жалобы, вместе с дополнительной информацией, должны быть направлены членам апелляционной комиссии.

Апелляционная комиссия рассматривает жалобу на заседаниях или путём переписки с соблюдением конфиденциальности. 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 предоставленные материалы, опросить конфликтующие стороны и экспертов с целью объективного анализа существа жалобы и принятия решения.

Апелляционная комиссия принимает решение простым большинством голосов, как на заседании, так и путём переписки. 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. После рассмотрения апелляции составляется протокол. Конфиденциальная информация включается в приложения, недоступные для открытого ознакомления.

Протокол рассмотрения апелляции передается заинтересованным сторонам, а также в Национальный орган по сертификации, если предметом разногласий стало содержание нормативных документов (на продукцию, методы контроля, процедуры сертификации и т.д.)

Протоколы рассмотрения апелляций должны быть доступны для ознакомления всем заинтересованным лицам (организациям).

Решение считается принятым, если в течение 10 рабочих дней не поступает возражений от конфликтующих сторон. Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением апелляционной комиссии ДП «Qarshi dori vositalari tibbiy buyumlar va tibbiy texnika ekspertizasi va standartlashtirish», то она имеет право в течение 10 рабочих дней обратиться в НСО или в хозяйственный суд.

**1.2. Апелляционные арбитражные анализы**

В случаях возникновения спорных вопросов, касающихся соответствия или несоответствия продукции требованиям стандарта, проводятся апелляционные арбитражные анализы. Для этого в присутствии представителя апеллянта и ОС проводится отбор образцов в количестве, достаточном для проведения трехкратного анализа по показателю-предмету апелляции, либо, при необходимости, для полного трехкратного анализа.

В том случае, если образец (хотя бы один из нескольких представленных на испытания) не выдержал испытания хотя бы по одному пункту программы испытаний, в соответствующем протоколе испытаний дается заключение о несоответствии данного образца требованиям нормативной документации. По решению ОС, для объективности проводимых испытаний, образцы сдаются и в другие аккредитованные лаборатории. После получения результатов, апелляционная комиссия принимает решение в пользу наиболее схожих результатов.

1.**3. Возмещение расходов**

Каждая из конфликтующих сторон несет свои собственные расходы. Оплата работы членов комиссии, а также привлеченных экспертов возмещается проигравшей стороной.

**2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИЙ НА УСЛУГИ ПО СЕРТИФИКАЦИИ**

Основанием для рассмотрения жалоб являются заявления, претензии и отрицательные отзывы о работе ИЦ ДП «Qarshi dori vositalari tibbiy buyumlar va tibbiy texnika ekspertizasi va standartlashtirish», поданные в письменном виде, а также внесенные в журнал регистрации претензий и жалоб.

После рассмотрения, зарегистрированных претензий, директором ДП «Qarshi dori vositalari tibbiy buyumlar va tibbiy texnika ekspertizasi va standartlashtirish» назначает ответственное лицо (исполнителя) за установление и проведение корректирующих действий, а также подготовке ответа заказчику. В задачу исполнителя входит рассмотрение претензии, выявление причин, уведомление потребителя о результатах расследования и принятие решения по мерам устранения причин, вызвавших нарушение. Решение должно быть объективным и беспристрастным.

ИЦ, получающая жалобу (претензию), должна нести ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии).

В течение 3-х дней со дня получения претензии, ответственное лицо уведомляет заказчика о результатах анализа поступивших претензий. По итогам рассмотрения претензии принимаются корректирующие действия. При этом заявитель должен быть удовлетворен результатами.

В случае необоснованной претензии, потребителю предоставляется разъяснение в устной или письменной форме. На письменные претензии ответ всегда предоставляется в письменной форме.

Ответственное лицо должно письменно ответить на все обоснованные претензии в кратчайшие сроки, но не позднее 10-ти рабочих дней с момента получения претензии.

В ответе должно содержаться четкое описание планируемых, либо предпринятых мер по исправлению, устранению и недопущению несоответствий, а также разъяснения того, какие корректирующие (предупреждающие) действия, должны быть выполнены для исключения повторного возникновения проблемы.

Окончательный ответ потребителю должен быть предоставлен в течение 1-го месяца с момента получения претензии.

Претензия потребителя считается закрытой, когда потребитель своим ответом выразил удовлетворение решением и предпринятыми действиями по устранению несоответствий, или в случае неполучения ответа заказчику на отправленное ему сообщение в течение 1-го месяца.

Менеджером по качеству ИЦ ведется учет всех претензий и отчетов по их устранению, а также контроль правильности и эффективности мер, направленных на устранение недостатков.

Если одна из конфликтующих сторон не согласна с решением комиссии ДП «Qarshi dori vositalari tibbiy buyumlar va tibbiy texnika ekspertizasi va standartlashtirish», она имеет право в течение 15 дней обратиться в апелляционный совет Национальной системы сертификации или аккредитации Республики Узбекистан.

Лица, виновные в нарушениях, подвергаются административному и материальному воздействию в соответствии с принятыми решениями и внутренними правилами ДП «Qarshi dori vositalari tibbiy buyumlar va tibbiy texnika ekspertizasi va standartlashtirish».

В том случае, если претензия подана в вышестоящую организацию, например, Орган по аккредитации лаборатории, то порядок ее рассмотрения определяется процедурными актами данной организации. ИЦ в этом случае обязана предоставить все необходимые данные, касающиеся предмета претензии и обеспечить проведение мероприятий.