***Axborot so'rovi jarayoni***

Ma'lumot

OS SM bosma, elektron yoki boshqa vositalar yordamida ushbu OS SM axborotni boshqaradigan barcha geografik hududlarda saqlaydi va ommaga taqdim etadi:

a) audit jarayonlari haqida;

b) sertifikatlashtirish to‘g‘risidagi qarorni qabul qilish bilan bog‘liq jarayonlar, shu jumladan sertifikat berish, rad etish, tasdiqlash, yangilash, to‘xtatib turish yoki bekor qilish, sertifikatlashtirish doirasini kengaytirish yoki toraytirish;

v) organ tomonidan tekshiriladigan boshqaruv tizimlarining turlari va qo'llaniladigan sertifikatlashtirish sxemalari;

d) OS SM nomi va sertifikatlash belgisi yoki logotipidan foydalanish huquqi;

e) axborot so'rovlari, shikoyatlar va murojaatlarni ko'rib chiqish jarayonlari;

f) xolislikni ta'minlash sohasidagi siyosat to'g'risida.

a) - f) nuqtalari bo'yicha ma'lumotlar OS SM veb-saytida joylashtirilgan.

OS SM o'z faoliyatining ochiqligini quyidagilar orqali namoyish etadi:

a) OS SM ishlaydigan hududlar to'g'risidagi ma'lumotlarni oshkor qilish, organ audit o'tkazgan har qanday sertifikatlashtirish ob'ektining joriy holati yoki foydalanuvchi shikoyatining haqiqiyligi to'g'risidagi so'rovga javoban. OS SM ariza beruvchining mulki bo'lmagan va maxfiy bo'lmagan ma'lumotlarga kirish yoki ma'lum manfaatdor shaxslarning oshkor etilishini ta'minlaydi;

b) muvofiqlikni baholash sohasidagi faoliyatiga ishonchni qozonish yoki saqlab qolish uchun baholangan sertifikatlashtirish ob'ekti to'g'risidagi ma'lumotlarga kirishni ta'minlash - berilgan sertifikatlar holati, muayyan muvofiqlik ob'ektlari auditi to'g'risida. Ma'lumotlar OS SM ga shaxs yoki tashkilotning iltimosiga binoan taqdim etiladi;

v) sertifikatlangan mijozning nomi va manzili (shahar va mamlakat), me'yoriy hujjat, berilgan sertifikatning qo'llanilishi doirasi to'g'risida.

Har qanday shaxs yoki tashkilot ma'muriyatning maxfiylik va oshkor qilish talablariga muvofiqligi bo'yicha ma'muriyatga xavotir bildirishi mumkin.

OS SM tomonidan ma'lum bir mijozga rasman taqdim etilgan yoki bozorga taqdim etilgan ma'lumotlarning, shu jumladan reklamaning to'g'riligi va ob'ektivligi uchun javobgarlik OS SM rahbari zimmasiga yuklanadi.

***Shikoyat va apellyatsiya jarayoni***

Shikoyat va apilyatsiya

Sertifikatlash jarayonida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan OS SM va mijozlar o'rtasidagi munozarali muammolarni hal qilish jarayoni POSSM 04:2024 "Protsedura" da tartibga solinadi. Shikoyatlarga javob berish” mavzusida asosli shikoyatlarni to‘g‘ri ko‘rib chiqish va ularni hal etish bo‘yicha tegishli choralar ko‘rishni nazarda tutadi. Shikoyatlarga javob berayotganda, OS SM ochiqlik va maxfiylik tamoyillariga rioya qilgan holda, sertifikatlashning barcha foydalanuvchilariga haqiqiyligi va ishonchliligini ko'rsatib, uning samaradorligini ta'minlashga harakat qiladi. Shunday qilib, u o'z faoliyatida mijozlardan ishonch qozonadi.

OS SMda shikoyatlar va murojaatlar (keyingi o‘rinlarda “murojaatlar” deb yuritiladi, mos ravishda “shikoyat” yoki “shikoyat” alohida ko‘rib chiqiladi) quyidagi yo‘llar bilan qabul qilinishi mumkin:

- shikoyatlar - hollarda, masalan: sertifikatlashtirish, nazorat (tekshiruv nazorati), qayta sertifikatlash tekshiruvlari natijalari bo'yicha bahsli masalalar paydo bo'lganda yoki sertifikatlangan mijozga tegishli shikoyatlar, sertifikatlashtirish ishlarini bajarish muddatlariga, tartiblariga rioya qilmaslik, noto'g'ri; OS SM xodimlarining, shu jumladan jalb qilingan xodimlarning xatti-harakati, MSning normativ hujjat talablariga muvofiqligi yoki mos kelmasligi, ma'lum bir standartni qo'llash, MS OTda o'rnatilgan SS protsedurasi va boshqalar.

- murojaatlar - ilgari kelib tushgan shikoyatlar bo'yicha mas'ul shaxslar tomonidan qabul qilingan qarordan kelib chiqadigan bahsli masalalar bo'yicha.

Murojaat kelib tushgandan keyin 2 (ikki) kun ichida direktor uni ko‘rib chiqish va murojaatni ko‘rib chiqish natijalari bo‘yicha xulosa tayyorlash to‘g‘risida buyruq chiqaradi.

O'z faoliyatida OS SM boshqa majburiyatlar bilan bir qatorda olingan so'rovlarni (shikoyat yoki murojaatlarni) ko'rib chiqish vakolatiga ega bo'lgan Xolislik kengashi bilan o'zaro hamkorlik qiladi.

Tartibda:

- xolislik kengashining tarkibi belgilanadi;

- Xolislik kengashining raisi, kotibi va ishtirokchilari tayinlanadi.

Manfaatlar to'qnashuvining oldini olish uchun mijozga maslahat bergan yoki mijoz tomonidan yollangan xodimlar (shu jumladan rahbariyat) maslahat yoki maslahat tugaganidan keyin ikki yil davomida ushbu mijozning so'rovlarini tahlil qilish yoki qaror qabul qilish uchun OS SM tomonidan jalb qilinmaydi. mijoz uchun ishlash. Bunday xodimlar murojaatlarni ko'rib chiqishdan oldin suhbat orqali aniqlanadi, bu direktor tomonidan amalga oshiriladi. Suhbat davomida xolislik kengashiga tayinlangan xodimlar direktorni mumkin bo'lgan manfaatlar to'qnashuvi haqida xabardor qiladi.

Anonim shikoyatlar ko'rib chiqilmaydi va OSSM yoki OSSM xodimlariga nisbatan to'g'ridan-to'g'ri yoki yashirin tahdidlarni o'z ichiga olgan shikoyatlar harakatsiz qoladi.

Shikoyatlar ro'yxatga olingan kundan boshlab 30 kalendar kundan ortiq bo'lmagan muddatda ko'rib chiqiladi.

Xolislik kengashi shikoyat shaklidagi murojaatning mazmuni bo‘yicha materiallarni ko‘rib chiqadi va quyidagi harakatlarni amalga oshiradi:

- shikoyatni har tomonlama tahlil qiladi;

- shikoyat bo'yicha hujjatlarni ko'rib chiqadi;

- shikoyat sabablarini belgilaydi;

- ushbu sabablarni bartaraf etish choralarini belgilaydi yoki ushbu bosqichni o'z faoliyatida xatolarga yo'l qo'ygan xodimlar ishtirokida OS SM rahbariga topshiradi;

- aniq ijrochilarning aybdorlik darajasini belgilaydi.

Zarur bo'lganda, u murojaat etuvchidan yoki shikoyatga ta'sir ko'rsatgan OS SM xodimlaridan ularda ko'rsatilgan faktlarni tekshirish uchun qo'shimcha ma'lumotlarni so'raydi va shikoyatning mohiyatini ob'ektiv baholash uchun boshqa harakatlarni rejalashtiradi.

Shikoyat maxfiylikni saqlagan holda majlis yoki yozishmalar orqali ko'rib chiqiladi. Yig'ilishda direktorning buyrug'i bilan belgilangan mas'ul shaxslar ishtirok etadilar.

Shikoyatlar ro'yxatga olingan kundan boshlab 30 kalendar kundan ortiq bo'lmagan muddatda ko'rib chiqiladi.

Xolislik kengashi shikoyat shaklidagi murojaatning mazmuni bo‘yicha materiallarni ko‘rib chiqadi va quyidagi harakatlarni amalga oshiradi:

- shikoyatni har tomonlama tahlil qiladi;

- shikoyat bo'yicha hujjatlarni ko'rib chiqadi;

- shikoyat sabablarini belgilaydi;

- ushbu sabablarni bartaraf etish choralarini belgilaydi yoki ushbu bosqichni o'z faoliyatida xatolarga yo'l qo'ygan xodimlar ishtirokida OS SM rahbariga topshiradi;

- aniq ijrochilarning aybdorlik darajasini belgilaydi.

Zarur bo'lganda, u arizachidan yoki shikoyatga ta'sir qilgan OS SM xodimlaridan ularda ko'rsatilgan faktlarni tekshirish uchun qo'shimcha ma'lumotlarni so'raydi va shikoyatning mohiyatini ob'ektiv baholash uchun boshqa harakatlarni rejalashtiradi.

Shikoyat maxfiylikni saqlagan holda majlis yoki yozishmalar orqali ko'rib chiqiladi. Yig'ilishda direktorning buyrug'i bilan belgilangan mas'ul shaxslar ishtirok etadilar.

Murojaatni baholash (ko'rib chiqish imkoniyatini aniqlash).

Tegishli hollarda shikoyatchi o'n besh kun ichida direktorga nizoning mohiyatini ko'rsatib, direktorga shikoyat qilish huquqiga ega.

Apellyatsiyani ko'rib chiqish imkoniyati quyidagilar uchun amalga oshiriladi:

- murojaatning asosliligini aniqlash;

- murojaat sabablarini aniqlash;

- kelib tushgan murojaat yuzasidan zarur harakatlarni belgilash. Shu bilan birga, murojaat etuvchi tomonidan taklif qilingan choralarni hisobga olgan holda shikoyat qanoatlantirilishi mumkinligi aniqlanadi.

Xolislik kengashining tarkibi nizo tomonlari bilan kelishib olinishi mumkin.

Murojaat ro'yxatga olingan kundan boshlab 30 kalendar kundan ortiq bo'lmagan muddatda ko'rib chiqiladi.

Nizolashayotgan tomonlarning vakillari majlisda kuzatuvchi sifatida qatnashish huquqiga ega.

Xolislik kengashi taqdim etilgan materiallarni o‘rganadi, murojaatning mohiyatini xolisona tahlil qilish va qaror qabul qilish maqsadida nizolashayotgan tomonlar bilan suhbat o‘tkazadi.

Murojaatlar yuzasidan qarorlar qabul qilish

Murojaatlar bo'yicha qarorlar murojaatlarni ko'rib chiqish vakolatiga ega bo'lgan va OS SM vakili bo'lgan, murojaatlar bo'yicha qaror qabul qilish uchun barcha zarur ma'lumotlarni (imkon qadar) to'plash va tekshirish uchun javobgar bo'lgan Xolislik kengashi tomonidan qabul qilinadi.

Ikki hafta ichida OT SMga qarama-qarshi tomonlardan e'tirozlar kelib tushmasa, qaror qabul qilingan hisoblanadi.

Xolislik kengashining qarori murojaatlar berilganidan keyin bir oydan kechiktirmay qabul qilinadi.

Ikki hafta ichida OT SMga qarama-qarshi tomonlardan e'tirozlar kelib tushmasa, qaror qabul qilingan hisoblanadi.

***Ko'rib chiqish natijalari bo'yicha ariza beruvchiga javob yuborish***

Murojaatlarni ko‘rib chiqish natijalari bo‘yicha xolislik kengashi kotibi arizachiga OS SM faoliyatiga oid murojaatlar to‘g‘risidagi bayonnoma shaklida, xolislik kengashining qarorini ko‘rsatgan holda javob shakllantiradi va topshiriqni o‘chirib tashlaydi. nazorat qilish.

SM OS faoliyatiga doir murojaatlar boʻyicha bayonnomaning “Shikoyat yoki murojaat predmetining tavsifi” boʻlimida murojaatlarda koʻrsatilgan faktlarni tasdiqlovchi yoki rad etuvchi faktik maʼlumotlar, ish yuritishda huquqbuzarliklar mavjudligi yoki yoʻqligi koʻrsatilgan. SM OS harakatlari.

Agar rejalashtirilgan tuzatish harakatlari arizachini qanoatlantirsa, murojaat mohiyati bo‘yicha ko‘rib chiqilgan hisoblanadi va arizachiga rejalashtirilgan chora-tadbirlarning bajarilishini tasdiqlovchi materiallar bilan yozma javob yuboriladi. Agar ariza beruvchi ko'rib chiqish natijalari bilan rozi bo'lmasa:

- shikoyatlar, u shikoyat qilish huquqiga ega;

– murojaatlarni O‘zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari doirasida vakolatli organlarga taqdim etishga haqli.

Buyurtmachini yoki arizachini xabardor qilish

Rasmiy shikoyat yoki apellyatsiya qabul qilinganligini tasdiqlash uchun korrespondent ikki (2) kun ichida rasmiy shikoyat yoki apellyatsiya qabul qilinganligi to‘g‘risida yozma bildirishnoma tayyorlaydi, u ariza beruvchiga yoki shikoyatchiga pochta yoki elektron pochta orqali yuboriladi.

Manfaatdor shaxslar apellyatsiyani ko'rib chiqish sanasi va taklif qilingan kun tartibi to'g'risida 5 kun oldin xabardor qilinadi.

Agar murojaatni ko‘rib chiqish natijasida uning asossizligi aniqlansa, xolislik bo‘yicha kengash kotibi ro‘yxatga olingan kundan e’tiboran 10 ish kuni ichida yozma javob tayyorlaydi, unda rad etishni asoslovchi dalillar ko‘rsatiladi. zarur hollarda, ish bajarilgan talablarga muvofiq tegishli dalillarga yoki me'yoriy hujjatlarga havolalar bilan murojaatni qabul qilish.

***So'rovlar sabablarini oldini olish choralari***

OS SMda shikoyat va murojaatlarning yuzaga kelishi mumkin bo'lgan sabablarini aniqlash va bartaraf etish uchun quyidagilar amalga oshiriladi:

- SM OS faoliyati jarayonida, uning o'zaro munosabatlarida yoki uning xodimlarining o'zaro munosabatlari natijasida yuzaga keladigan xolislik bilan bog'liq xavflarni davriy aniqlash;

- risklarni bartaraf etish yoki minimallashtirish mexanizmi;

- tashqi va ichki hujjatlarni davriy yangilash;

- ichki audit;

- OS SM xodimlarining amaliy ishlarini “joyida” kuzatish;

- sertifikatlashtirish ishlari natijalari bo'yicha tuzilgan hujjatlarni baholash;

- ilgari kelib tushgan shikoyat va murojaatlarni tahlil qilish;

- OS SM sifat menejmenti tizimini tahlil qilish va tahlil natijalari asosida uni takomillashtirish chora-tadbirlari;

- OS SM xodimlarini tayyorlash.

Shikoyat yoki murojaatni tahlil qilish va ko'rib chiqish natijalariga ko'ra, OS SM boshlig'i shikoyat yoki murojaatning kelib chiqishi va ko'rilgan choralar to'g'risida ma'lumotni barcha xodimlar e'tiboriga etkazish zarurligi to'g'risida qaror qabul qiladi. Faoliyatni yaxshilash va shikoyat yoki murojaatlarning takrorlanishining oldini olish maqsadida OS SM

Maxfiylik

OS SM, agar kerak bo'lsa, shikoyatchi yoki apellyatsiya haqidagi shaxsiy ma'lumotlar mavjudligini ta'minlaydi, lekin faqat OS SM doirasida shikoyat yoki murojaatni ko'rib chiqish maqsadida.

Shuningdek, shikoyat yoki murojaatlar to‘g‘risidagi ma’lumotlar oshkor etilishidan himoyalangan, agar shikoyatchi yoki shikoyatchi uni oshkor qilishga to‘g‘ridan-to‘g‘ri rozi bo‘lmasa yoki qonun hujjatlarida oshkor etilishi talab qilinmasa.