

# ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

## Общие положения

Апелляции могут подаваться в случаях:

- отказа в рассмотрении заявки на сертификацию или при отрицательном решении ОС
- отказа в выдаче сертификата соответствия на продукцию;
- аннулирования или приостановки действия сертификата;
- в случаях возникновения спорных вопросов, касающихся соответствия или несоответствия продукции требованиям нормативных документов, порядка проведения работ по сертификации и испытаниям, установленных в ОС и ИЛ  
(при этом проводятся арбитражные анализы)

В апелляции в четкой и сжатой форме излагаются причины и обоснование несогласия, которые подтверждаются документами и прилагаются к официальной жалобе.

Апелляция должна подаваться на имя директора ООО «FARMATSIYA-INNOVATSIYA MARKAZI».

В случае несогласия с решением апелляционной комиссии, апелляция подается в Национальный орган по сертификации (НСО) и/или в хозяйственный суд.

## Обязательные требования

1 Процесс обращения с жалобами и апелляциями включает, по меньшей мере, следующие элементы и методы:

- a) описание процесса получения, расследования жалобы или апелляции и принятие решения о том, какие действия следует предпринять в ответ на нее;
- b) прослеживание и регистрация жалоб и апелляций, включая действия, предпринимаемые для их решения;
- c) обеспечение выполнения любого соответствующего действия.

2 Орган, получающий жалобу или апелляцию, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения жалобы или апелляции.

3 Когда возможно, орган подтверждает получение жалобы или апелляции и предоставляет подателю жалобы или апелляции отчеты о ходе разбирательства и результате.

4 Решение, которое передается подателю жалобы или апелляции, принимается или анализируется и одобряется лицом(ами), не участвовавшим(и) в начальной рассматриваемой деятельности по оценке соответствия.

5 Когда возможно, орган представляет подателю жалобы или апелляции официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции.

## Порядок подачи и рассмотрения апелляций

1. В случаях, указанных в Общих положениях настоящего порядка, апеллянт имеет право в десятидневный срок подать апелляцию в ООО «FARMATSIYA-INNOVATSIYA MARKAZI».

2. 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.

3 Апеллянт представляет официальную жалобу с изложением сути конфликта или несогласия по решениям на имя директора ООО «FARMATSIYA-INNOVATSIYA MARKAZI».

4. Председатель апелляционной комиссии (директор ООО «FARMATSIYA-INNOVATSIYA MARKAZI») в течение трёх рабочих дней определяет состав апелляционной комиссии в количестве не менее трёх человек.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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

9. Комиссия должна изучить предоставленные материалы, опросить конфликтующие стороны и экспертов с целью объективного анализа существа жалобы и принятия решения.

10. 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.

11. 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).

12. 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 ООО «FARMATSIYA-INNOVATSIYA MARKAZI», то она имеет право в течение 10 рабочих дней обратиться в НСО или в хозяйственный суд.

### **Апелляционные арбитражные анализы**

1. 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.

2. 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.

### **Возмещение расходов**

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