



Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулеймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан

Жалобы (претензии)

QOP 4.8(7.9) (5)

Выпуск: 5

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Республиканского центра
судебной экспертизы
им. Х. Сулеймановой при
Министерстве юстиции
Республики Узбекистан



А.У. Халилов

«06» Января 2023г.

ЖАЛОБЫ (ПРЕТЕНЗИИ)

Разработано: Сидрат менемени бидиш мурт Абдушев АБ
(должность, и. ф., подпись)

Согласовано: Зам. директора Усманов Укмуш УУ
(должность, и. ф., подпись)

Менеджер по качеству: Абдиева Дилераз ДД
(должность, и. ф., подпись)



Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан

Жалобы (претензии)

QOP 4.8(7.9) (5)

Выпуск: 5

Содержание

1. ЦЕЛЬ	3
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
4. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	3
6. ПРОЦЕСС	4
7. СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ	6
Приложение 1. QOP 4.8(7.9)-Ф1 Форма электронного журнала регистрации жалоб (претензий) «av.ijro.uz»	7
Приложение 2. QOP 4.8(7.9)-Ф2 Форма Анкеты-опросника	8
Приложение 3. QOP 4.8(7.9)-П1 <u>Схема процесса рассмотрения жалоб</u>	9



**Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан**

Жалобы (претензии)

QOP 4.8(7.9) (5)

Выпуск: 5

1. ЦЕЛЬ

Эта процедура разработана и введена с целью установления требований к принятию, рассмотрению, разрешению и предоставлению ответа заказчикам и другим сторонам относительно представленных ими жалоб (претензий) в Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой при Министерстве юстиции Республики Узбекистан (далее – Республиканский центр судебной экспертизы).

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Данная процедура применяется при рассмотрении и разрешении жалоб (претензий), получаемых Республиканским центром судебной экспертизы от заказчиков и других сторон и действительна для всех подразделений Республиканского центра судебной экспертизы.

Процедура устанавливает требования к принятию, рассмотрению, разрешению и предоставлению ответа заказчикам и другим сторонам (сотрудникам) относительно представленных ими претензий (жалоб). Установленные требования гарантируют оперативное и исчерпывающее реагирование на жалобы (претензии), которые могут поступить в Республиканский центр судебной экспертизы, а также ведётся учёт данных по рассмотрению и разрешению жалоб (претензий).

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. Жалоба (претензия) – это письменное обращение клиента, в котором он выражает свою неудовлетворенность оказанными услугами со стороны Республиканского центра судебной экспертизы, заявления и жалобы от граждан.

3.2. СМ – Система менеджмента.

4. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

4.1. QPCSM «Руководство по системе менеджмента» Республиканского центра судебной экспертизы им.Х.Сулаймановой при Министерстве юстиции Республики Узбекистан»

4.2. Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» ЗРУ-№445 от 11.09.2017 года.

4.3. ISO 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

4.4. QOP 4.11(8.7) «Корректирующие действия».

4.5. O‘z DSt ISO/IEC 17025:2019 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий».

4.6. Постановление Кабинета Министров от 07 мая 2018 года № 341 “Об утверждении типового Положения о порядке работы с обращениями физических и юридических лиц в государственных органах, государственных учреждениях и организациях с государственным участием”.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Директор несёт ответственность за организацию выполнения этой процедуры,



**Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан**

Жалобы (претензии)

QOP 4.8(7.9) (5)

Выпуск: 5

непосредственно (или поручает это своему заместителю), принимает жалобы (претензии) от заказчиков и персонала Республиканского центра судебной экспертизы и назначает ответственных за их рассмотрение по сути. Принимает окончательное решение по сути жалобы (претензии).

5.2. Сотрудники по указанию руководства рассматривают материалы жалоб (претензий), проводят повторные исследования (если установлено), обобщают информацию, готовят проекты ответов и подают их на рассмотрение руководству.

5.3. Менеджер по качеству несет ответственность за оформление корректирующих действий и принятие участия при решении вопроса относительно необходимости проведения повторных исследований или корректирующих действий. Также, готовит обобщенные материалы по этому поводу для ежегодного анализа со стороны руководства.

6. ПРОЦЕСС

6.1. Общие положения

6.1.1. Жалобы (претензии) относительно процесса или результатов деятельности Республиканского центра судебной экспертизы принимаются в соответствии с требованиями законодательства Республики Узбекистана и только в письменной форме. Срок рассмотрения жалоб (претензий) составляет не более одного месяца со дня поступления в Центр в случае необходимости дополнительного изучения и проверки не более 15 дней – не требующие изучения и проверки (см. пункт 4.3). Жалобы (претензии) рассматривают как средство совершенствования СМ Республиканского центра судебной экспертизы.

6.1.2. Жалобы (претензии) от персонала Республиканского центра судебной экспертизы принимаются к рассмотрению и разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Узбекистана (см. пункт 4.3).

6.1.3. Обязательному приему и рассмотрению подлежат лишь жалобы (претензии), представленные в установленном порядке и в которых есть такая информация:

- название (имя) заявителя;
- адрес и реквизиты заявителя;
- подпись заявителя;

- информация о сути деятельности (бездеятельности) Республиканского центра судебной экспертизы или результаты, на которых подается апелляция.

6.1.4. Форма представления жалоб (претензий):

- почтовой связью на адрес Республиканского центра судебной экспертизы (получает секретариат);

- электронной почтой;
- курьером (получает секретариат);
- на личном приеме у руководства Республиканского центра судебной экспертизы.

6.1.5. В случае заявки, которая соответствует всем требованиям по признакам жалобы (претензии) (см. выше), она вносится в Электронный журнал регистрации жалоб «av.ijro.uz» (QOP 4.8(7.9)-Ф1), форма которого установлена в Приложении 1 данной процедуры.

6.1.6. Жалобы (претензии) рассматриваются и решаются в срок не больше одного месяца со дня их поступления, а не нуждающиеся в дополнительном изучении и проверке, безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня их получения. (см. пункт 4.3).

Если в месячный срок решить затронутые в жалобе (претензии) вопросы невозможно, директор устанавливает необходимый срок для рассмотрения, о чем письменно сообщает



**Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан**

Жалобы (претензии)

QOP 4.8(7.9) (5)

Выпуск: 5

заявителю.

6.1.7. При получении результатов исследования (запроса, заявки), органу (лицу), назначившему экспертизу (исследование), предлагается заполнить *(по возможности) Анкету для оценки качества работы по запросу (заявке)* (QOP 4.8(7.9)-Ф2), форма которого установлена в Приложении 2 данной процедуры. Заполненная заказчиком *Анкета* подшивается в *Файл исследования*.

6.2. Порядок принятия жалоб (претензий)

6.2.1. Все предложения, заявления и жалобы (претензии), которые поступают в Республиканский центр судебной экспертизы, принимаются к рассмотрению в день их поступления.

6.2.2. Зарегистрированный материал жалобы (претензии) предъявляется директору, который путем предварительного рассмотрения назначает ответственного исполнителя (если нужно, участвует и менеджер по качеству).

6.2.3. Жалобы (претензии) сотрудников Республиканского центра судебной экспертизы рассматривает лично директор.

6.3. Рассмотрение материалов жалобы (претензии) по сути

6.3.1. Ответственный исполнитель проводит сбор и обобщение всей информации, которая касается исследований (испытаний), результаты которых обжалованы, и подает их на рассмотрение директору (и менеджеру по качеству). Далее проводится анализ собранных материалов, делается предварительный вывод о справедливости жалобы (претензии).

Руководство Республиканского центра судебной экспертизы обсуждает суть жалобы (претензии). Если решением совещания руководства будет признана обоснованность жалобы (претензии), заявителю сообщается об этом в письменном виде, а также о необходимости проведения корректирующих действий или повторных исследований за счет Республиканского центра судебной экспертизы. Для проведения повторных исследований директор назначает группу исполнителей из числа наиболее опытных сотрудников. Все работы по повторному исследованию проходят под личным контролем руководства Республиканского центра судебной экспертизы (или менеджера по качеству).

Письмо-ответ заявителю готовит ответственный исполнитель соответствующего отдела или лаборатории и подписывается директором или его заместителем.

6.3.2. Результаты рассмотрения жалоб (претензий), рассматриваются и согласовываются с внешним персоналом (сотрудником(-ами) другого отдела или лаборатории), который(-е) не принимал(и) участия в деятельности лаборатории, по поводу которой поступила жалоба (претензия).

6.3.3. По результатам рассмотрения жалоб (претензий) проводится анализ причин несоответствий с целью планирования и выполнения корректирующих действий. В случае необходимости, назначаются ответственные исполнители, и выполняются необходимые корректирующие действия.

6.3.4. Менеджер по качеству оформляет корректирующие действия в соответствии с QOP 4.11 (8.7) «Корректирующие действия».

6.3.5. Согласованное и подписанное руководством Центра письмо-ответ выдается заявителю в одном экземпляре, в получении которого заявитель расписывается во втором экземпляре письма-ответа. Подписанный заявителем экземпляр хранится в отделе или лаборатории, рассматривавшем жалобу (претензию).

Схема процесса рассмотрения жалобы приведена в Приложении 3 данной процедуры.



Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан

Жалобы (претензии)

ООП 4.8(7.9) (5)

Выпуск: 5

7. СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ

7.1. Приложение 1. ООП 4.8(7.9)-Ф1 Форма электронного журнала регистрации жалоб (претензий) «av.ijgo.uz».

7.2. Приложение 2. ООП 4.8(7.9)-Ф2 Форма Анкеты для оценки качества работы по запросу (заявке).

7.3. Приложение 3. ООП 4.8(7.9)-П1 Схема процесса рассмотрения жалоб.



Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан

Жалобы (претензии)

QOP 4.8(7.9) (5)

Выпуск: 5

Приложение 1. QOP 4.8 (7.9)-Ф1 Форма электронного журнала регистрации жалоб (претензий) «av.ijro.uz»

QOP 4.8(7.9)-Ф1(5)

Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан

ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) «av.ijro.uz»

Входящий номер, дата и время	Исходящий номер и дата	Содержание жалобы (претензии)	Ф.И.О. заявителя	Кому поручено	Статус рассмотрения	Установленный срок	...дней осталось до выдачи ответа
1	2	3	4	5	6	7	8



Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан

Жалобы (претензии)

ҚОП 4.8(7.9) (5)

Выпуск: 5

Приложение 2. ООП 4.8 (7.9)-Ф2 Форма Анкеты для оценки качества работы по запросу (заявке).

ҚОП 4.8(7.9)-Ф2(5)

Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан

Ариза (сўров) буйича иш сифатини баҳолаш учун

СЎРОВНОМА /

АНКЕТА для оценки качества работы по запросу (заявке)

1.	Сўров қилинган шахснинг Ф.И.Ш Ф.И.О Анкетируемого лица				
2.	Ташиқлот/энисмоний ёки юридик шахс Организация/ физическое или юридическое лицо				
3.	Фаолият тури Вид деятельности				
4.	Эксперт тадқиқоти натижалари ҳақида маълумот (экспертиза тури, сони, хулоса санаси ва бошқалар) Реквизиты результатов экспертных исследований (вид экспертизы, номер, дата оформления заключения и пр.)				
5.	Эксперт тадқиқоти натижаларини 10 баллик тизимда баҳолаш (ҳар бир бандини) Оцените нашу продукцию по 10 бальной системе (каждый пункт)				
	- ҳужжат расмийлаштириш сифати качество -оформления документа			Изоҳ/ Примечание:	
	- тадқиқот сифати -качество исследования			Изоҳ/ Примечание:	
	- хулосалар сифати - качество выводов			Изоҳ/ Примечание:	
6.	Экспертиза/тадқиқотларимизда қандай ўзгаришларни ва қўшимчаларни кўришни хохлайсиз Какие изменения и дополнения хотели бы видеть в нашей продукции				
7.	Бизнинг хизматларимиз сизни қониқтирдими (тегишли бандини кўрсатиб ўтинг) Довольны ли Вы нашими услугами (зачеркните соответствующий пункт)	Қониқтирди доволен	қисман частично	қониқтирмади недоволен	
8.	Сабабини кўрсатинг Укажите причину				
9.	Хизматларимизни 10 баллик тизимда баҳолаш (ҳар бир бандини) Оцените наши услуги по 10 бальной системе (каждый пункт)				
	- ҳужжатлар ва ашёвий далиллар қабул қилиш босқичида - на этапе приема документов и вещественных доказательств			- ваколатлилик компетентность	
	- тадқиқотни ўтказиш ва хулосасини расмийлаштириш босқичида на этапе производства экспертизы и ее оформления			- экспертиза/тадқиқот тўлиқлиги, ўз вақтида бажарилиши, ишончлилиги - полнота исследования, своевременность, достоверность	
	- ходимларнинг малакаси -квалификация персонала			- касбий тайёргарлик, самарадорлик - профессиональная подготовленность, оперативность	
	- миқозларга бўлган муносабат - отношение к клиенту			- ҳушмуомалалик - коммуникабельность	
10.	Хизматларимизда қандай ўзгаришларни кўришни хохлайсиз Какие изменения вы хотели бы видеть в наших услугах				
11.	Сизнинг тавсияларингиз ва истақларингиз Ваши рекомендации и пожелания				

Имзо (Подпись): _____

Сана (Дата): _____



Приложение 3. ҚОП 4.8(7.9)-П1 Схема процесса рассмотрения жалоб

ҚОП 4.8(7.9)-П1(5)

Республиканский центр судебной экспертизы им. Х. Сулаймановой
при Министерстве юстиции Республики Узбекистан

**МАРКАЗДА ЖИСМОНИЙ ВА ЮРИДИК ШАХСЛАРНИНГ ШИКОЯТЛАРИ
БИЛАН ИШЛАШ СХЕМАСИ**

