

4. Общие положения

4.1. Основным правилом рассмотрения апелляций в Органе по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения.

4.2. Апеллянт может быть любая организация - участник процесса оценки соответствия, заинтересованное в результатах оценки соответствия, права которого, по ее мнению, нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого Органом по сертификации по результатам выполнения работ по оценке (подтверждению) соответствия.

4.3. Апелляции рассматривает Комиссия по апелляциям. Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 7 настоящей Процедуры;

- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

4.4. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, назначенный приказом АНО «НТЦСЭ «ИСЭП».

4.5. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

4.6. При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей Процедурой, документами, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению работ по оценке соответствия, а также документами СМК.

4.7. Результатом работы Комиссии является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

4.8. В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

5. Состав Комиссии по апелляциям

5.1. Комиссию возглавляет председатель, согласно п.4.4. настоящей Процедуры.

5.2. Постоянным действующим членом комиссии является Председатель комиссии, назначаемый приказом директора АНО «НТЦСЭ «ИСЭП» и менеджер по качеству.

5.3. Состав Комиссии для рассмотрения апелляции определяется предметом спора и закрепляется в приказе директора АНО «НТЦСЭ «ИСЭП» на период рассмотрения апелляции.

5.4. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;

- члены Комиссии, в том числе независимый специалист из другой организации (при необходимости);

- менеджер по качеству;

- секретарь.

5.5. В состав Комиссии могут быть включены:

- специалисты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в проведении работ по оценке соответствия для рассматриваемой организации, независимые специалисты;

- работники других подразделений АНО «НТЦСЭ «ИСЭП».

5.6. Для работы в Комиссии могут быть привлечены специалисты сторонних организаций, обладающие знаниями в области рассматриваемого вопроса. При включении в Комиссию сторонних экспертов и специалистов подписывается заявление и соглашение согласно Приложению 1 и 2.

6. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

6.1. Основной функцией Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов, связанных с деятельностью Органа по сертификации в связи с пересмотром решения принятого Органом по сертификации в отношении данного объекта;

6.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение апелляций, связанных с деятельностью Органа по сертификации;
- запрос у апеллянта и работников Органа по сертификации материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и работников Органа по сертификации;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- обеспечение отсутствия дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции.

7. Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций

7.1. В случаях возникновения разногласий по вопросам, связанными с принятыми решениями Органа по сертификации по подтверждению соответствия, апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией на имя директора АНО «НТЦСЭ «ИСЭП».

7.2. Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 5 настоящей Процедуры. В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

7.3. Апелляция подается по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде не позднее чем через 30 календарных дней после вынесения решения, с которым апеллянт не согласен.

7.4. Прием апелляции как правило осуществляет офис-менеджер АНО «НТЦСЭ «ИСЭП», и передаёт её директору АНО «НТЦСЭ «ИСЭП» в день ее поступления.

7.5. Директор АНО «НТЦСЭ «ИСЭП» ознакомляется с апелляцией и издает приказ о формировании Комиссии. Далее передает документы председателю Комиссии по апелляциям.

7.6. Председатель Комиссии по апелляциям оставляет себе копию апелляции, оригинал апелляции передает менеджеру по качеству для регистрации в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» и подшивания апелляции в папку «Жалобы и апелляции ОС».

7.7. Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте).

7.5. Состав Комиссии определяется и утверждается согласно п.5 настоящей процедуры.

7.6. Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия объективного решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

7.7. После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в «Журнале регистрации жалоб и апелляций», назначение лиц, ответственных за взаимодействие с заявителем, способ и порядок взаимодействия.
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью ответственных исполнителей;

- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

8. Правила и сроки рассмотрения апелляций

8.1. Общий срок рассмотрения апелляции с момента регистрации и до направления решения апеллянту составляет 10 рабочих дней.

8.2. Комиссия должна быть организована в течение 2 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

8.3. Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту менеджером по качеству в письменном виде не позднее, чем на следующий рабочий день после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения.

8.4. Председатель Комиссии организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

8.5. В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

8.6. При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

8.7. В состав Комиссии не могут быть включены работники, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

8.8. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Ответственность за составление Протокола заседания несет секретарь Комиссии. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется членами комиссии, менеджером по качеству.

8.9. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

9. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям

9.1. Решение оформляется в двух экземплярах председателем Комиссии, согласно Приложению 4 к настоящей Процедуре.

9.2. Срок рассмотрения апелляции составляет не более 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

9.2. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии, менеджером по качеству и директором АНО «НТЦЭ «ИСЭП».

9.3. Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

10. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту

10.1. Один экземпляр решения по апелляции высылается апеллянту менеджером по качеству, в письменном виде не позднее следующего рабочего дня с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Второй экземпляр подшивается в папку «Жалобы и апелляции ОС» менеджером по качеству.

10.2. Все документы и материалы работы Комиссии, передаются председателем Комиссии менеджеру по качеству и хранятся у него в течении двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

10.3. Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апелланта, оно считается принятым.

10.4. Решение Комиссии для руководителя Органа по сертификации является обязательным.

10.5. В случае подтверждения информации, указанной в апелляции о несоответствии деятельности Органа по сертификации установленным требованиям, Органом по сертификации предпринимаются необходимые действия по устранению выявленных несоответствий и, в случае необходимости, разрабатываются и реализуется корректирующие действия по устранению причин их возникновения, о чем письменно информируется апеллант.

10.6. Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество работ Органа по сертификации.

10.7. Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в Органе по сертификации проводятся: внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ жалоб и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа; обучение работников Органа по сертификации.