

**СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р
РЕГИСТР СИСТЕМ КАЧЕСТВА**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ЦЕНТР ПО СЕРТИФИКАЦИИ КАБЕЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ «СЕКАБ»**

**Орган по сертификации систем менеджмента качества «Секаб»
(ОС СМК «Секаб»)**



А.К.Иванова

П.ОС.03-2018

«Порядок рассмотрения апелляций»

Взамен П.ОС.03-2016

Всего – 7 листов

Разработчик: А.К.Иванова

Москва, 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Общие положения	3
4 Порядок формирования Апелляционной комиссии	3
5 Порядок оценки и принятия решений по апелляциям	4
Лист регистрации изменений	6
Лист ознакомления	7

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ устанавливает процедуру получения, оценки и принятия решений по апелляциям.

Положения настоящего документа подлежат обязательному применению всем персоналом ОС СМК «Секаб» (далее - ОС).

Настоящий документ соответствует требованиям ГОСТ Р 40.002, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1, ГОСТ Р 55568, ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ГОСТ Р 40.002-2000 «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»;

ГОСТ Р 55568-2013 «Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента»;

ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;

ПР.ОС.07-2018 «Процедура рассмотрения жалоб».

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Процесс рассмотрения апелляций включает в себя:

- получение, признание обоснованности и исследование апелляции, а также принятие решений о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций (если таковые имелись);

- сопровождение и регистрация апелляций, включая действия, предпринимаемые для принятия решений по апелляциям;

- выполнение соответствующих корректировок и корректирующих действий.

3.2 ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций.

3.3 Описание процесса рассмотрения апелляций не является конфиденциальным и должно быть общественно доступным.

3.4 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям не должны носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю апелляции.

4 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ АПЕЛЛЯЦИОННОЙ КОМИССИИ

4.1 Руководство органа по сертификации обеспечивает, чтобы в состав Апелляционной комиссии не входили лица, которые проводили аудиты и принимали решения, связанные с сертификацией.

4.2 В состав Апелляционной комиссии входят независимые эксперты. Апелляционная комиссия возглавляется независимым экспертом, назначенным приказом руководителя ОС СМК «Секаб».

Другие члены Апелляционной комиссии назначаются приказом руководителя органа по каждой конкретной апелляции по согласованию с председателем Апелляционной комиссии.

Секретарь Апелляционной комиссии назначается приказом руководителя органа из состава органа по сертификации. Секретарь участвует в совещаниях Апелляционной комиссии, но не имеет право голоса.

4.3 Заседания Апелляционной комиссии проводятся по мере поступления документов на апелляцию. Дата, время и место заседания Апелляционной комиссии, определяет ее председатель, члены Апелляционной комиссии извещаются не позднее, чем за пять рабочих дней до заседания.

4.4 Заседание Апелляционной комиссии является правомочным, если на нем присутствовал полный состав комиссии. Решение Апелляционной комиссии считается принятым, если за него проголосовали более половины присутствующих на заседании членов Апелляционной комиссии. Голосование проводится открыто.

4.5 В целях выполнения своих функций Апелляционная комиссия вправе запрашивать и получать у ОС и подателя апелляции необходимые документы и сведения (дела сертификатов и т.д.).

4.6 Председатель и члены Апелляционной комиссии несут ответственность за:

- соблюдение установленных процедур рассмотрения апелляций;
- недискриминационный характер рассмотрения апелляций;
- соблюдение сроков рассмотрения апелляций;
- утрату конфиденциальности информации подателя апелляции по вине Апелляционной комиссии;
- сохранность документов Апелляционной комиссии.

5 ПОРЯДОК ОЦЕНКИ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

5.1 Любой заявитель (держатель сертификата) в случае его несогласия с действиями или выводами экспертов органа по сертификации о непринятии заявки на сертификацию, об отказе в выдаче (подтверждения) сертификата соответствия СМК вправе обратиться в Апелляционную комиссию органа для обжалования этих решений (действий).

Апелляция должна быть подана не позднее 1 месяца с даты получения заявителем решения органа по сертификации.

5.2 Поступившие в адрес органа по сертификации апелляции регистрируются ответственным за ведение делопроизводства и архива в Журнале учета претензий и корректирующих действий (см. ПР.ОС.07) и передаются на рассмотрение руководителю органа. Днем подачи апелляции считается день ее регистрации в указанном журнале. Руководитель органа сообщает подателю апелляции о ее получении и организует рассмотрение апелляции в Апелляционной комиссии в течение 10 рабочих дней.

5.3 Дата, время и место заседания Апелляционной комиссии, определяет ее председатель, члены Апелляционной комиссии извещаются не позднее 5 рабочих дней до заседания.

5.4 По решению председателя Апелляционной комиссии для участия в рассмотрении апелляции может быть приглашен представитель подателя апелляции. Представитель подателя апелляции не имеет право голоса.

5.5 Апелляционная комиссия рассматривает апелляции заказчиков и держателей сертификатов по вопросам сертификации, инспекционного контроля, приостановления или отмены действия сертификатов и по другим вопросам. Апелляционная комиссия принимает решение об обоснованности или необоснованности апелляции, которое направляется в орган по сертификации и подателя апелляции. Сроки рассмотрения апелляции Апелляционной комиссией не более 30 рабочих дней.

5.6 Секретарь Апелляционной комиссии ведет протокол заседания Апелляционной комиссии, в котором отражаются дата заседания, фамилии присутствующих членов Апелляционной комиссии и приглашенных на заседание, сведения о подателе апелляции, существенные моменты рассмотрения апелляции, результаты голосования, решение Апелляционной комиссии и его обоснованность.

5.7 Апелляционная комиссия, рассмотрев апелляцию, вправе принять решение:

- о подтверждении решения органа по сертификации с формулировкой: «Решение органа по сертификации оставить в силе, а апелляцию – без удовлетворения»;
- о принятии заявки на сертификацию;
- о выдаче сертификата соответствия;
- о восстановлении действия сертификата соответствия.

5.8 Протокол заседания Апелляционной комиссии подписывается председателем и членами Комиссии. Протокол в течение 10 рабочих дней направляется подателю апелляции и в орган по сертификации.

5.9 Ответственный за ведение делопроизводства и архива сообщает подателю апелляции о ходе её рассмотрения, направляет протокол Апелляционной комиссии и официально уведомляет подателя апелляции об окончании процесса рассмотрения. А также регистрирует результаты рассмотрения апелляции в Журнале учета претензий и корректирующих действий.

5.10 Орган по сертификации принимает протокол Апелляционной комиссии к исполнению, планирует и организует выполнение необходимых коррекций и корректирующих действий.







5.11 В случае несогласия подателя апелляции с решением Апелляционной комиссии ОС, он имеет право подать апелляцию в Комиссию по апелляции Регистра систем качества и вышестоящие инстанции.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изм. №	Номер листов (страниц)				Всего ли- стов (страниц) в документе	Обозначе- ние изме- нения	Подпись лица, про- водящего изменение	Дата
	изме- ненных	заме- ненных	новых	изъ- ятых				

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С порядком ознакомлены:

	А.К. Иванова
	Т.Г. Изюмова
	Е.Б. Трофимова
	И.А. Захаренко
	В.И. Виноградова
	М.И. Антропова