

Орган по сертификации систем менеджмента качества
«Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»

ПСК D-03-21

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЦССК «Интерэкомс»

 И.В. Тверская

«02» апреля 2021г.

ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

Издание 8

Москва
2021

Содержание

	Стр.
1 Область применения.....	3
2 Нормативные ссылки.....	3
3 Термины и сокращения.....	4
4 Порядок рассмотрения апелляций	4
Приложения	
1 Форма журнала регистрации апелляций.....	7
2 Форма состава апелляционной комиссии.....	8
3 Соглашение.....	8
4 Декларация.....	9
5 Решение апелляционной комиссии.....	10
6 Лист регистрации изменений.....	11

ПРОЦЕДУРА

Порядок рассмотрения апелляций

Взамен: ПСК СМК-03-15
Издание 7

Утвержден и введен в действие Приказом №7 от «01» апреля 2021г.

Дата введения: 02 апреля 2021г.

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура устанавливает цели и порядок рассмотрения апелляционной комиссией апелляций, представляемых апеллянтом (заявителем или держателем сертификата).

Данная процедура предназначена для применения:

- Органом по сертификации систем качества;
- апелляционной комиссией;
- заявителями и держателями сертификатов.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем документе использованы нормы и положения следующего стандарта:

- | | |
|----------------------|---|
| ISO/IEC 17021-1:2021 | - Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента качества. |
| ПСК D-01-2021 | - Руководство по качеству ОС СМК |

3 ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины

В настоящей процедуре применяются следующие термины:

апелляция - письменное обжалование решения, принятого органом по сертификации;

апеллянт – организация (лицо), подающая апелляцию;

3.2 Сокращения

- | | | |
|--------|---|---|
| ОС СМК | – | Орган по сертификации систем менеджмента качества |
| СМК | – | Система менеджмента качества |
| ИК | – | Инспекционный контроль |
| ЦССК | – | Центр сертификации систем качества «Интерэкомс» |

4 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

4.1 Общие положения

4.1.1 Целью документа является установление процедуры, гарантирующей апеллянту объективность, беспристрастность, конструктивность и быстроту рассмотрения апелляции.

4.1.2 Заявитель в случае несогласия с решением ОС СМК по аудиту (с отказом в проведении сертификации системы менеджмента качества, с результатами проведения работ по сертификации или инспекционному контролю и т.п.) имеет право в месячный срок направить в Апелляционную комиссию апелляцию в письменном виде любым удобным для него способом.

4.1.3 Апелляционная комиссия создается в структуре ЦССК для объективного, беспристрастного рассмотрения апелляций (претензий) заявителей и держателей сертификатов к ОС СМК «Интерэкомс».

4.1.4 Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

4.1.5 ОС СМК обязан нести ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки апелляции.

4.2 Требования к апелляции

4.2.1. Апелляция подается в письменном виде, должна быть подписана ответственным лицом, подпись которого должна быть заверена печатью организации. В апелляции должны указываться реквизиты организации.

4.2.2 Апелляция Заказчика услуг должна содержать обоснование причин возражений Заказчика в отношении решения ОС СМК или описание сути спорного вопроса, к ней должны быть приложены документы, поясняющие обоснованность претензий и подтверждающие факты, содержащиеся в апелляции.

4.2.3 Апелляция должна быть подана не позднее месяца со дня получения Заказчиком уведомления о решении, принятом ОС СМК. Срок рассмотрения апелляций, жалоб, претензий – 1 месяц со дня регистрации в ОС СМК.

4.2.4 Апелляции регистрируются в группе Реестра в Журнале регистрации апелляций (форма журнала представлена в приложении 1) и передаются в Апелляционную комиссию.

4.2.5 Получение каждой апелляции немедленно подтверждается предъявляющему апелляцию в письменном виде.

4.3 Формирование комиссии по апелляции

4.3.1. Апелляционная комиссия создается в структуре Учреждения «Центр сертификации систем качества «Интерэкомс». Председатель комиссии и ее состав назначаются приказом директора ЦССК. В процедуре рассмотрения апелляции не участвуют лица, проводившие аудит и принимавшие решение по аудиту.

4.3.2 Состав членов комиссии включает председателя и двух членов комиссии, компетентных в вопросах аудита СМК и принятия решения по сертификации, но не принимавших участие в деятельности ОС СМК по сертификации. Состав Апелляционной комиссии документируется (приложение 2).

Функции секретаря возлагаются на одного из членов комиссии.

4.3.3 Состав комиссии по апелляциям (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) определяется в зависимости от направлений деятельности

ОС СМК, от вопросов, затронутых заявителем в апелляции, и утверждается руководителем ОС СМК. Комиссию по апелляциям возглавляет председатель комиссии.

4.3.4 Все члены комиссии включаются в ее состав на добровольной основе и работают на общественных началах на основе соглашения (приложение 3).

4.3.5 Члены комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности (приложение 4).

Заседания Апелляционной комиссии проводятся по мере необходимости (при поступлении апелляции).

4.3.6 Функции членов комиссии

Рассматривают претензии (апелляции) заявителей и держателей сертификатов ОС СМК «Интерэкомс» к решениям по сертификации, принятым ОС СМК.

Анализируют информацию, полученную из различных источников, и связанную с предметом апелляции.

Проводят заседания с приглашением заинтересованных сторон.

Принимают решение об обоснованности (необоснованности) апелляции.

Информируют апеллянта, ОС СМК и Комитет по беспристрастности о результатах рассмотрения апелляции.

4.3.7 Ответственность

Члены комиссии несут ответственность за:

- качество и своевременность выполнения возложенных на них функций;
- соблюдение действующих норм, правил, требований, установленных в ОС СМК, включая конфиденциальность, беспристрастность, объективность.

4.4 Подготовка к заседанию апелляционной комиссии

4.4.1 Председатель апелляционной комиссии рассматривает апелляцию, анализирует результаты предыдущих подобных апелляций (при их наличии) и при необходимости поручает секретарю комиссии запросить необходимые дополнительные материалы у Органа по сертификации, апеллянта и других организаций.

4.4.2 Председатель апелляционной комиссии или один из членов комиссии готовит материалы по рассмотрению апелляции.

4.4.3 Председатель апелляционной комиссии назначает дату, место и время проведения заседания комиссии.

4.4.4 Секретарь комиссии по указанию председателя апелляционной комиссии готовит повестку дня заседания апелляционной комиссии, список приглашенных лиц и письменно извещает членов комиссии, апеллянта и приглашенных лиц о дате, месте и времени предстоящего заседания комиссии.

4.4.5 Присутствие апеллянта на заседании апелляционной комиссии не является обязательным. Как правило, на заседание приглашаются руководитель группы аудита и представитель Комитета по сертификации.

4.5 Проведение заседания апелляционной комиссии

4.5.1 Председатель комиссии докладывает содержание апелляции.

4.5.2. Представитель Органа по сертификации систем качества обосновывает принятое решение.

4.5.3. Председатель апелляционной комиссии или один из ее членов докладывают содержание материалов по вопросу рассмотрения апелляции.

4.5.4. Секретарь апелляционной комиссии ведет протокол заседания.

4.6 Принятие решения по апелляции

4.6.1 Решение по апелляции выносится на основании рассмотрения и анализа всей информации, представленной в Апелляционную комиссию.

4.6.2. При принятии решения учитывается информация, полученная из внешних источников и имеющая отношение к предмету апелляции, а также повторяемость аналогичных апелляций (наличие обоснованных претензий и жалоб на апеллянта, зафиксированных в органе по сертификации, обществе защиты прав потребителей, негативной информации средств массовой информации, органов надзора и контроля).

4.6.3 В решении, принятом апелляционной комиссией, отмечается обоснованность или необоснованность решения Органа по сертификации систем качества.

4.6.4 Решение принимается большинством голосов членов Апелляционной комиссии открытым голосованием.

4.6.5 Решение Апелляционной комиссии оформляется на специальном бланке (форма бланка приведена в приложении 5).

4.6.6 Секретарь Апелляционной комиссии направляет копии решения по апелляции:

- апеллянту;
- в Орган по сертификации;
- Комитет по беспристрастности.

4.7 Действия сторон после принятия решения по апелляции

4.7.1 Решение Апелляционной комиссии является обязательным для исполнения Органом по сертификации.

4.7.2 При признании апелляции обоснованной Орган по сертификации систем качества:

- проводит работы по выполнению решения Апелляционной комиссии без дополнительной оплаты со стороны апеллянта другим составом аудиторов;
- разрабатывает план корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на исключение из практики работы Органа по сертификации систем качества случаев принятия необоснованных решений;
- рассматривает апелляцию как входные данные при анализе СМК со стороны руководства.

4.7.3 Контроль за реализацией плана корректирующих и предупреждающих мероприятий и оценку эффективности этих мероприятий осуществляет представитель руководства, ответственный за качество.

4.7.4 При признании апелляции необоснованной, решение, ранее принятое Органом по сертификации, остается в силе.

Система менеджмента качества Порядок рассмотрения апелляций	ПСК D-03-21 Издание 8 стр. 7
--	------------------------------------

4.7.5 Апеллянт, при своем несогласии с решением апелляционной комиссии, имеет право обратиться в арбитражный суд г. Москвы в соответствии с законодательством Российской Федерации или в орган, аккредитовавший Орган по сертификации систем качества.

Приложение 1
(обязательное)

Форма журнала регистрации

Журнал регистрации апелляций

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание апелляции	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения апеллянта
1	2	3	4	5	6
1					
2					
3					

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЦССК «Интерэкомс»
И.В. Тверская
«__» _____ 201__ г.

Приложение 2

Состав Апелляционной комиссии

ФИО	Должность

Приложение 3

СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее соглашение заключено между Центром сертификации систем качества
«Интерэкомс» («ЦССК «Интерэкомс») и

занимаемая должность

фамилия, имя, отчество

о том, что _____ согласен по
предложению «ЦССК «Интерэкомс» войти в состав Апелляционной комиссии и обязуется
строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах «ЦССК «Интерэкомс».

От «ЦССК «Интерэкомс»,
Директор

подпись

фамилия, инициалы

Дата «__» _____ 20__ г.

подпись

фамилия, инициалы

организация, должность члена Совета

Дата «__» _____ 20__ г.

Приложение 5
(обязательное)

Форма решения апелляционной комиссии

РЕШЕНИЕ
апелляционной комиссии

Апелляционная комиссия _____
наименование Органа по сертификации

рассмотрела апелляцию № _____ дата « ____ » _____ 20 __ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Председатель
Апелляционной комиссии _____

подпись инициалы, фамилия

Члены апелляционной комиссии _____

подпись инициалы, фамилия

подпись инициалы, фамилия

Лист регистрации изменений

№ измене ния	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Шифр докуме нта	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					