



УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО «ДСААиПС»
и руководителем ЦОС.
Введено в действие Приказом
«01» декабря 2020г. № Р/04-20

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ
ДП 03.15.2020

РЕДАКЦИЯ 1

Оглавление

1. Назначение.....	3
2. Область применения и ответственность.....	3
3. Нормативные ссылки.....	3
4. Термины и определения. Обозначения и сокращения.	3
5. Описание процедуры	4
5.2 Состав Комиссии по апелляциям	4
5.3 Функции и обязанности Комиссии по апелляциям.	5
5.4 Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций	5
5.5 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.	6
5.6 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.....	7
5.7 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.....	7
5.8 Ответственность.....	8
5.9 Хранение документов и материалов.	8
6. Приложения	9
Ф01 03.12	9
Ф02 03.12	10
Ф03 03.12	11
Ф04 03.12	12

1. Назначение.

Настоящая Документированная процедура о комиссии по апелляциям, устанавливает: правила формирования Комиссии по апелляциям, правила оформления, приёма и регистрации апелляций, правила и сроки рассмотрения, а также права и обязанности при рассмотрении апелляций в Системе добровольной сертификации «ГОСТАккредитация».

2. Область применения и ответственность.

2.1 Ответственность за реализацию данной процедуры несут руководитель ЦОС и МК.

2.2 Данная процедура предназначена для применения:

- Система добровольной сертификации «ГОСТАккредитация» (далее - СДС «ГОСТАккредитация»);
- Комиссией по апелляциям;
- участниками Системы;
- заинтересованными лицами.

3. Нормативные ссылки.

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

3.2 ГОСТ ISO/IEC 17011-2018 (ISO/IEC 17011:2017, IDT) «Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия»;

3.3 ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 (ISO/IEC 17025:2017, IDT) «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;

3.4 ДП 03.04.2020 «Управление компетентностью и квалификацией работников»;

3.5 ДП 03.10.2020 «Управление рисками»;

3.6 ДП 03.13.2020 «Анализ со стороны руководства»;

3.7 ДП 03.09.2020 «Корректирующие действия».

4. Термины и определения. Обозначения и сокращения.

Апелляция – обжалование организацией (заинтересованным лицом) решения по жалобе, в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, с запросом о пересмотре решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

Апеллянт – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию.

Комиссия по апелляциям - комиссия

ИЛ – испытательная лаборатория

ИК – инспекционный контроль

СМ - система менеджмента

МВИ – методика выполнения измерений

ДП – документированная процедура

РК – руководство по качеству

ОПК - отдел признания компетентности

5. Описание процедуры

5.1 Общие положения

5.1.1 Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ЦОС. Регламент процедуры рассмотрения апелляций, находится в открытом доступе на сайте ЦОС.

5.1.2 Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса аккредитации, заинтересованное в его результатах, права которого, по ее мнению, нарушены.

5.1.3 Апеллянт вправе подать апелляцию в ЦОС, с запросом о пересмотре решения по результатам выполнения работ по аккредитации, принятого ЦОС либо решения по жалобе, принятой ЦОС.

Комиссия по рассмотрению апелляций функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 5.4 настоящей процедуры;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

5.1.4 Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в СДС «ГОСТАккредитация» несет руководитель ЦОС.

5.1.5 Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям, утверждённый приказом руководителя ЦОС.

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

5.1.7 Члены Комиссии определяются председателем Комиссии по апелляциям для каждого случая рассмотрения апелляции.

5.1.8 При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей процедурой, требованиями ГОСТ ISO/IEC 17025-2019, а также документам СМ ЦОС.

5.1.9 Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

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

5.2 Состав Комиссии по апелляциям

5.2.1 В состав входят председатель, два члена и секретарь. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, определенным ДП 03.04.2020 «Управление компетентностью и квалификацией работников» иметь опыт работы в области сертификации продукции не менее трех лет, деятельность которого не распространяется на содержание претензии апеллянта.

5.2.2 Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

5.2.3 Члены Комиссии должны соблюдать конфиденциальность информации и беспристрастность, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

5.2.4 Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

5.2.5 В состав Комиссии могут быть включены:

- оценщики, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые эксперты;

- руководители и работники СДС «ГОСТАккредитация».

При рассмотрении конкретной апелляции в состав Комиссии не должны включаться лица, вовлекавшийся в течение последних двух лет в деятельность организации, подавшей апелляцию.

5.2.6 Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям соответствующих вопросам и областям знаний, а также представители заинтересованных организаций.

5.3 Функции и обязанности Комиссии по апелляциям.

5.3.1 Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью СДС «ГОСТАккредитация», в связи с пересмотром решения, принятого этим органом в отношении ИЛ.

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

5.3.2 В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение апелляций о пересмотре решения, принятого ЦОС по результатам проведения аккредитации или инспекционного контроля;

- доведение решений до заинтересованных сторон;

- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи вышестоящие инстанции;

- запрос у участников Системы и ответственных работников ЦОС материалов, необходимых для анализа апелляции;

- заслушивание на заседаниях комиссии представителей заявителя и экспертных комиссий;

- принятие решений по существу рассматриваемых апелляций.

5.4 Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.

5.4.1 В случаях возникновения разногласий между участниками Системы, по вопросам связанными с деятельностью ЦОС апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям СДС «ГОСТАккредитация»

5.4.2 Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке (Ф03 03.12). В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ЦОС, указаны документы и т.д.

5.4.3 Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в СДС «ГОСТАккредитация» не позднее чем через 30 календарных дней после решения ЦОС, с которым апеллянт не согласен.

5.4.4 МК в «Журнале регистрации апелляций» (Ф01 03.12) в день ее поступления с присвоением ей регистрационного входящего номера, и передает её руководителю ЦОС.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения информации о регистрации его апелляции.

5.4.5 Председатель комиссии назначается приказом руководителем ЦОС по каждой поступившей апелляции отдельно.

Состав комиссии определяется и утверждается Председателем комиссии по каждой конкретной апелляции.

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

5.4.7 После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии специалистов внешних организаций (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное 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.

При рассмотрении апелляций учитываются риски принятия решений. Результаты идентификации и оценки рисков документируются в листе (Ф04 03.12). Идентификация и оценка рисков осуществляется в соответствии с требованиями ДП 03.10.2020 «Управление рисками».

5.5 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

5.5.1 Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

5.5.2 Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и 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.

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

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

5.5.5 Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

5.5.7 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

5.6 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.

5.6.1 Решение оформляется секретарем Комиссии в течение 15 рабочих дней в двух экземплярах (Ф02 03.12).

5.6.2 Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается руководителем ЦОС.

5.6.3 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.

5.7 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.

5.7.1 Решение по апелляции высылается апеллянту в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

5.7.2 Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у МК ЦОС, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

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

5.7.4 Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

5.7.5 Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа СМ со стороны руководства (ДП 03.13.2020 «Анализ со стороны руководства») и учитывается при оценке рисков (ДП 03.10.2020 «Управление рисками»). При проведении анализа системы менеджмента качества особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ЦОС.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в СДС «ГОСТАккредитация» систематически проводятся:

- периодические проверки нормативных документов;
- внутренние аудиты СМ;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ по аккредитации и инспекционному контролю;
- анализ претензий и апелляций, поступивших ранее;
- анализ СМ и меры по совершенствованию СМ по результатам анализа;
- обучение работников ЦОС.

5.8 Ответственность

5.8.1 Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом;

5.8.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно требований РК 02.01.2020 (п. 8.1).

5.8.3 По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

5.9 Хранение документов и материалов.

5.9.1 Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у менеджера по качеству ЦОС в деле «Апелляции и жалобы ЦОС», в течении двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

5.9.2 Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены руководством СДС «ГОСТАккредитация». Выявленные несоответствия в работе ЦОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с требованиями РК 02.01.2020 (п. 9.5) и ДП 03.09.2020 «Корректирующие действия».

6. Приложения

Ф01 03.12

Форма журнала регистрации апелляций

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

Форма решения Комиссии по апелляции

РЕШЕНИЕ №

от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия по апелляции _____

наименование Органа по сертификации

рассмотрела апелляцию № _____ дата « _____ » _____ 200__ г.

по вопросу _____

представленную _____

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Председатель

Комиссии по апелляции _____

подпись

инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляции _____

подпись

инициалы, фамилия

Форма апелляции

Председателю комиссии
по апелляциям
СДС «ГОСТАккредитация»

Апелляция.

1 Сведения о предъявителе апелляции:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2 Объект апелляции

- деятельность ЦОС

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть апелляции

Дата возникновения _____

Описание претензии _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов

Чек-лист оценки рисков принятых решений
Чек-лист оценки рисков принятых решений

наименование заявителя/участника системы, номер и дата решения ЦОС

№№ п/п	Риск (наименование)	Причина возникновения риска	Возможные последствия риска	Вероятность наступления риска в балах	Тяжесть последствий в балах	Ранг риска В балах (произведе ние столбцов 5 и 6)
1	2	3	4	5	6	7

Менеджер по качеству (*фамилия, инициалы, дата, подпись*)

