

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

ПСК D-03-15

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЦССК «Интерэкомс»

 И.В. Тверская

«24» декабря 2015г.

ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

Издание 7

Москва
2015

Содержание

	Стр.
1 Область применения.....	3
2 Нормативные ссылки.....	3
3 Термины и сокращения.....	4
4 Порядок рассмотрения апелляций	4
Приложения	
1 Положение об апелляционной комиссии.....	8
2 Форма журнала регистрации апелляций.....	13
3 Форма решения апелляционной комиссии	14

ПРОЦЕДУРА

Порядок рассмотрения апелляций

Взамен: ПСК СМК-03-13
Издание 6

Утвержден и введен в действие Приказом №5 от «24» декабря 2015г.

Дата введения: 25 декабря 2015г.

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 17021-1:2015 – Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента качества.

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 Апелляционная комиссия создается в структуре Учреждения «Центр сертификации систем качества «Интерэкомс». Председатель комиссии и ее состав назначаются приказом директора ЦССК сроком на 3 года. В состав апелляционной комиссии не входят сотрудники ЦССК, а в процедуре рассмотрения апелляции не участвуют лица, проводившие аудит и принимавшие решение по аудиту.

4.1.3 Формирование и функции Апелляционной комиссии представлены в Положении об апелляционной комиссии (Приложение 1).

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

4.1.5 Максимальный срок рассмотрения апелляции составляет один месяц.

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

4.2 Регистрация апелляций

4.2.1 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.

4.2.2 Апелляция должна быть подписана ответственным лицом, подпись которого должна быть заверена печатью организации. В апелляции должны указываться реквизиты организации.

4.2.3 Апелляции регистрируются в группе Реестра в Журнале регистрации апелляций (форма журнала представлена в приложении 2) и передаются в Апелляционную комиссию.

4.3 Подготовка к заседанию апелляционной комиссии

4.3.1. 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.

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

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

4.3.4 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.

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

4.4 Проведение заседания апелляционной комиссии

4.4.1 Председатель комиссии докладывает содержание апелляции.

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

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

4.4.4. Секретарь апелляционной комиссии ведет протокол заседания.

4.5 Принятие решения по апелляции

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

4.5.2. 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).

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

4.5.4 Решение принимается большинством голосов членов Апелляционной комиссии открытым голосованием.

4.5.5. Решение Апелляционной комиссии оформляется на специальном бланке (форма бланка приведена в приложении 3)

4.5.6. Секретарь Апелляционной комиссии направляет копии решения по апелляции:

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

4.6 Действия сторон после принятия решения по апелляции

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

4.6.2 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.

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

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

4.6.5. 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.

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.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					