

**Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента
Учреждения «Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»**

ПСК-03-17

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС ИСМ Учреждения
«ЦССК "Интерэкомс"»



 И.В. Тверская

«25» января 2017г.

ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

Издание 7

**Москва
2017 г.**

Оглавление

1. Область применения.....	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и сокращения.....	4
3.1 Термины.....	4
4. Порядок рассмотрения апелляции	5
4.1 Общие положения	5
4.2 Регистрация апелляций.....	5
4.3 Подготовка к заседанию апелляционной комиссии.....	6
4.4 Проведение заседания апелляционной комиссии	6
4.5 Принятие решения по апелляции.....	6
4.6 Действия сторон после принятия решения по апелляции	7

ПРОЦЕДУРА

Порядок рассмотрения апелляций

Издание 7

Взамен: ПСК-03-15
(издание 6)

Утвержден и введен в действие Приказом от «25» января 2017 г. № 2

Дата введения: 26.01.2017 г.

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:

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 (ISO/IEC 17021:2011) - Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента.

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 ИСМ – Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента;

СМК – Система менеджмента качества;

ИК – Инспекционный контроль

ЦССК – Центр сертификации систем качества «Интерэкомс»

4. Порядок рассмотрения апелляции

4.1 Общие положения

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

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.

Формирование и функции Апелляционной комиссии представлены в Положении об апелляционной комиссии.

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

Максимальный срок рассмотрения апелляции составляет один месяц.

4.2 Регистрация апелляций

Заявитель в случае несогласия с решением ОС ИСМ 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.

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

Апелляции регистрируются в группе Реестра в Журнале регистрации апелляций (форма журнала представлена в Приложении 2 «Положения об апелляционной комиссии») и передаются в Апелляционную комиссию.

4.3 Подготовка к заседанию апелляционной комиссии

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.

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

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

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.

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

Председатель комиссии докладывает содержание апелляции.

Представитель ОС ИСМ обосновывает принятое решение.

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

Секретарь апелляционной комиссии ведет протокол заседания.

4.5 Принятие решения по апелляции

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

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).

В решении, принятом апелляционной комиссией, отмечается обоснованность или необоснованность решения ОС ИСМ.

Решение принимается большинством голосов членов Апелляционной комиссии открытым голосованием.

Решение Апелляционной комиссии оформляется на специальном бланке (форма бланка приведена в Приложении 3 «Положения об апелляционной комиссии»)

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

Решение Апелляционной комиссии является обязательным для исполнения Органом по сертификации.

При признании апелляции обоснованной ОС ИСМ:

- 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 ОС ИСМ случаев принятия необоснованных решений;
- рассматривает апелляцию, как входные данные при анализе СМК со стороны руководства.

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

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

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 ОС ИСМ.

Лист регистрации изменений

№ изме- нения	Дата внесения изме- нения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Шифр до- кумента	Краткое содержа- ние изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., под- пись
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.					