

КОРПОРАЦІЯ «МІЖВІДОМЧИЙ ЦЕНТР СЕРТИФІКАЦІЇ»

Затверджено наказом
корпорації «Міжвідомчий центр
сертифікації» від 30.12.2020 р. № ___

ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ.

**Процедура ПР.22:2021
«РОЗГЛЯД АПЕЛЯЦІЙ»**

Редакція №1
Чинна від 01.01.2021 р.

Примірник № 1

Київ

Корпорація «Міжвідомчий центр сертифікації». Орган з сертифікації систем управління	Процедура ПР.22:2021 «Розгляд апеляцій»	Аркуш 2 Аркушів 6
--	---	----------------------

ЗМІСТ

№№	Найменування	Стор.
1	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ	3
3	ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ	3
4	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
5	ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ	4
Додаток А	Блок-схема процесу розгляду апеляцій	6

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Ця процедура поширюється на орган з сертифікації систем управління (далі – ОС) корпорації «Міжвідомчий центр сертифікації» і розроблена в доповнення підрозділу 9.7 Настанови системи управління НСУ.01:2021.

Ця процедура встановлює порядок отримання, реєстрації, оцінювання і ухвалення рішення за апеляціями.

Ця процедура є публічно доступною і повинна надаватися без обмежень за вимогою будь-якої особи, яка має спільні стосунки з ОС.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

У цій процедурі є посилання на такі документи:

ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015) Системи управління якістю. Основні положення та словник.

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 (ISO/IEC 17000:2004) Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи.

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT) «Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління».

НСУ.01:2021 «Настанова системи управління» органу з сертифікації систем управління корпорації «Міжвідомчий центр сертифікації».

ПР.14:2021 «Порядок роботи із замовниками».

ПР.27:2021 «Ведення діловодства».

ПР.31:2021 «Порядок застосування коригувальних дій».

П.02:2021 «Положення про Апеляційну комісію органу з сертифікації».

Ф.31:2021 «Форма Журналу реєстрації апеляцій та скарг».

2.2 У цій процедурі застосовуються такі скорочення:

ОС – орган з сертифікації систем управління.

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У цій процедурі застосовано терміни та визначення понять, що наведені у ДСТУ ISO 9000, ДСТУ ISO/IEC 17000 та ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1.

4 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1 Замовник робіт з сертифікації (клієнт) має право опротестувати (подати апеляцію) будь – яке прийняте ОС рішення щодо його заявки на сертифікацію, визнання чи скасування (скорочення сфери) сертифіката відповідності або ліцензійної угоди.

4.2 Право клієнта подати апеляцію та наявність у ОС відповідних процедур оговорюються у договорі на проведення робіт з сертифікації окремим додатком «Відповідальність та права замовника при отриманні сертифікату» (згідно із процедурою ПР.14).

З метою забезпечення, що подання, розслідування і рішення за апеляціями не здійснюється з будь-якими дискримінаційними діями проти апелянта, керівництво ОС надає повноваження щодо

Корпорація «Міжвідомчий центр сертифікації». Орган з сертифікації систем управління	Процедура ПР.22:2021 «Розгляд апеляцій»	Аркуш 4 Аркушів 6
--	---	----------------------

прийняття рішення за апеляціями апеляційній комісії і зобов'язується (декларовано у Політиці ОС) виконувати ці рішення.

Відповідальними за дотримання порядку розгляду апеляцій є керівник ОС, а також голова та члени апеляційної комісії ОС.

4.3 Якщо клієнт бажає подати апеляцію, він повинен подати письмову апеляцію не пізніше одного місяця після одержання письмового рішення, яке він має намір опротестувати. В апеляції повинна бути чітко викладена суть питання. До апеляції додаються всі необхідні матеріали та документи, що підтверджують та пояснюють факти, які містяться в апеляції.

Подана апеляція не зупиняє дії прийнятого рішення.

4.4 ОС проводить реєстрацію усіх отриманих апеляцій, а також заходів з усунення їх причин у Журналі реєстрації апеляцій та скарг (ведеться за формою Ф.31) згідно з порядком, який визначений у процедурі ПР.27.

4.5 Зареєстровані апеляції подаються для розгляду до апеляційної комісії ОС. Факт отримання апеляції і передачі її на розгляд апеляційної комісії, ОС повідомляє апелянту офіційним листом.

В ході розгляду апеляції, апелянту також повідомляються:

- час розгляду апеляції апеляційною комісією;
- можливість участі представників апелянта у розгляді його питання апеляційною комісією;
- проміжні звіти та підсумки розгляду апеляції;
- рішення, прийняте апеляційною комісією.

4.6 Рішення, прийняте апеляційною комісією, повинне ухвалюватися, або перевірятися і затверджуватися, особою (ами), не залученими попередньо до змісту апеляції.

Керівник ОС несе відповідальність за виконання усіх рішень на усіх рівнях процесу розгляду апеляцій.

4.7 ОС повинен надати офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розгляду апеляції та дії, які ним впроваджені за рішенням апеляційної комісії.

4.8 При плануванні сертифікації керівництво ОС контролює, що особи, залучені до процесу розгляду апеляцій, не виконували аудит і не ухвалювали рішення щодо сертифікації стосовно апелянта.

5 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ

5.1 ОС для розгляду апеляцій створює апеляційну комісію, яка може складатися з постійного складу та тимчасових членів комісії, які призначаються для розгляду конкретних питань.

До складу апеляційної комісії не залучаються особи, включаючи керівний персонал ОС, рішення яких опротестовується, а також, якщо вони були задіяні протягом останніх двох років в роботах з заявником чи постачальником, апеляція якого розглядається.

Апеляційна комісія ОС проводить розгляд апеляцій на громадських засадах.

Апеляційна комісія керується в своїй діяльності чинним законодавством і нормативними документами системи сертифікації у якій ОС здійснює свою діяльність.

Апеляції розглядаються апеляційною комісією не пізніше двох тижнів після їх одержання та реєстрації в ОС.

Порядок роботи апеляційної комісії, її права та відповідальність наведені у Положенні про апеляційну комісію П.02.

5.2 Для розгляду апеляції ОС надає апеляційній комісії такі документи:

- апеляцію та матеріали, що до неї додаються;
- листування щодо спірного питання між заявником, органом з сертифікації, організаціями, що залучалися до робіт за аутсорсінгом;
- матеріали оцінювання (випробувань) об'єкту сертифікації;
- зразки або фотознімки об'єкту сертифікації;
- нормативні документи на об'єкт сертифікації.

5.3 Апеляційна комісія розглядає питання конфіденційно.

Апелянт та особи, рішення яких опротестовується, мають право бути заслуханими на засіданні апеляційної комісії ОС або іншим чином офіційно представити свій випадок.

5.4 Апеляційна комісія, як правило, приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат (ліцензію на право застосування знаку відповідності);
- відмовити у видачі сертифікату (ліцензії);
- скасувати виданий сертифікат (ліцензію).

5.5 Рішення апеляційної комісії письмово доводиться до керівництва ОС.

5.6 Керівництво ОС здійснює аналіз отриманих матеріалів та рішення апеляційної комісії з метою розроблення коригувальних дій, які повинні включати заходи:

- для зменшення наслідків будь-якої невідповідності, що призвела до апеляції чи скарги;
- відновлення відповідності з вимогами сертифікації настільки швидко, наскільки можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

Якщо раніше мали місце подібні апеляції чи ситуації, які могли привести до апеляцій чи скарг, керівництво ОС, при плануванні коригувальних дій, повинне врахувати результати розгляду подібних попередніх апеляцій.

5.7 Рішення, що буде повідомлено апелянту, повинне ухвалюватись або перевірятись і затверджуватись особою(ами), що не була(и) залучені попередньо до предмету апеляції. Керівництво ОС письмово (лист у довільній формі) сповіщає апелянта про прийняте апеляційною комісією рішення та про заходи, які впроваджені за прийнятим рішенням.

5.8 Результати виконання належних подальших дій за рішенням апеляційної комісії документально оформлюються та оцінюється їх ефективність, що реєструється у Журналі реєстрації апеляцій та скарг (Ф.31). В разі потреби, здійснюється впровадження коригувальних дій у відповідності з процедурою ПР.31.

5.9 Блок-схема процесу розгляду апеляцій наведена у додатку А.

Додаток А

Блок-схема процесу розгляду апеляцій

