

Федеральное бюджетное учреждение
«Государственный региональный центр стандартизации, метрологии
и испытаний в Самарской области» (ФБУ «Самарский ЦСМ»)
Орган по сертификации систем менеджмента САМАРА

Система менеджмента качества

Положение о Комиссии по апелляциям

Экземпляр № _____

В данный экземпляр изменения: вносятся, не вносятся
ненужное зачеркнуть

г. Самара

ПРЕДИСЛОВИЕ

- 1 РАЗРАБОТАНО группой руководителей и специалистов ОС СМ САМАРА.
- 2 УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ распоряжением руководителя ОС СМ САМАРА от «7» июня 2024 г. № 54.
- 3 ВЗАМЕН П 25.3-003-2018.

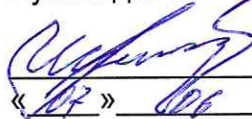
Настоящее положение не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без разрешения ОС СМ САМАРА.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины, определения и сокращения	1
4 Общие положения	2
5 Права, обязанности и ответственность	2
6 Порядок подачи и рассмотрения апелляций	3
7 Требования к процедурам внесения изменений	4
Подписной лист	5
Лист регистрации изменений	6

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОС СМ САМАРА

М.С. Тетерин
2024 г.

Система менеджмента качества.
Положение о Комиссии по апелляциям

Взамен П 25.3-003-2018

Дата введения 2024-06-07

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 и устанавливает порядок формирования Комиссии по апелляциям, ее функции и задачи, а также права, обязанность и ответственность ее членов.

1.2 Положение подлежит применению во всех структурных подразделениях ОС СМ САМАРА.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования;

РК 01-014-2024 Система менеджмента качества. Руководство по качеству органа по сертификации систем менеджмента Федерального бюджетного учреждения «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Самарской области»;

СТО 25.3-001-2024 Система менеджмента качества. Управление документацией. Общие положения.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ и СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящем положении применяются следующие термины по ГОСТ ISO/IEC 17000 с соответствующими определениями:

3.1.1 **апелляция:** Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

3.1.2 **орган по оценке соответствия:** Орган, оказывающий услуги по оценке соответствия;

Примечание – Орган по аккредитации не является органом по аккредитации.

3.1.3 **оценка соответствия:** Доказательство того, что заданные требования к продукции, процессу, системе, лицу или органу выполнены.

3.2 В настоящем положении использованы следующие сокращения:

СМ – система менеджмента;

ОС – орган по сертификации.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Комиссия по апелляциям (далее Комиссия) создается для организации работ по управлению апелляциями, поступающими в ОС.

4.2 ОС рассматривает апелляции по вопросам:

1) отказа в сертификации, выдачи, подтверждения, приостановления и аннулирования действия сертификатов и разрешений на применение знаков соответствия;

2) нарушений регламентированных процедур и правил работы персоналом ОС, установленных в действующих нормативных документах или в документах внутренней СМ ОС;

3) различной интерпретации фактов заказчиком и персоналом ОС;

4) несоответствий СМ заказчика, сертифицированного ОС.

4.3 Организационная структура ОС предусматривает Комиссию по апелляциям, которая функционирует периодически, по мере необходимости, и формируется руководителем ОС, исходя из содержания апелляции.

4.4 В состав Комиссии входят:

- председатель;
- члены;
- секретарь.

Председатель Комиссии назначается руководителем из числа экспертов-аудиторов ОС. В состав Комиссии могут включаться сотрудники ОС или других организаций, непосредственно не связанных с причинами апелляции, и являющиеся компетентными в области, составляющей предмет спора.

Секретарь Комиссии назначается из числа штатных работников ОС.

Все лица, вовлеченные в работу Комиссии, не должны участвовать в аудитах и не принимать решения по сертификации в тех организациях, которые задействованы в споре.

4.5 Решения Комиссии принимаются простым большинством голосов от списочного состава Комиссии. В случае равенства голосов председатель Комиссии имеет право решающего голоса.

4.6 Решения Комиссии оформляются протоколами, которые подписываются председателем и всеми членами комиссии.

5 ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1 В обязанности Комиссии входит рассмотрение и принятие решений по любым апелляциям между заказчиками и ОС.

5.2 Для реализации своих обязанностей члены Комиссии имеют право:

- запрашивать и получать от структурных подразделений ОС информацию, необходимую для работы Комиссии;

- устанавливать и осуществлять связи с внешними организациями (заказчиками, потребителями, общественными организациями и др.) по вопросам, связанным с предметом апелляции;

- давать рекомендации руководству ОС по вопросам разработки политики в отношении результативного реагирования на апелляции;

- информировать орган по аккредитации, заинтересованные стороны, если высшее руководство ОС не следует рекомендациям Комиссии.

5.3 Члены Комиссии несут ответственность за:

- за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной апелляции;
- неразглашение конфиденциальной информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции и содержащей служебную или коммерческую тайну;
- объективность и отсутствие дискриминации по отношению к подателю апелляции;
- качество и результативность решений по апелляциям, принятых на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций;
- доведение решений до заинтересованных лиц;
- проведение, при необходимости, корректирующих действий по результатам рассмотрения апелляции.

Члены Комиссии обязаны лично присутствовать на всех заседаниях, добросовестно и своевременно выполнять все поручения и задания Комиссии.

5.4 Ответственность за проведение корректирующих действий возлагается на заместителя руководителя ОС, непосредственно связанного с причинами апелляции.

5.5 Ответственность за оценку результативности корректирующих действий возлагается на руководителя ОС.

6 ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

6.1 ОС имеет процесс рассмотрения апелляций, о чем информирует заказчика при вступлении с ней в договорные отношения и на вступительном совещании при проведении аудита ее СМ.

6.2 Представитель заказчика может ознакомиться с порядком рассмотрения апелляций в ОС и на сайте Центра.

6.3 Устанавливается следующий порядок рассмотрения апелляций:

- 1) заместитель руководителя ОС регистрирует поступившую апелляцию в журнале по форме приложения П РК 01-014 и уведомляет заказчика о ее получении;
- 2) руководитель ОС назначает председателя Комиссии;
- 3) председатель в 3-дневный срок подбирает кандидатуры членов Комиссии;
- 4) комиссия рассматривает поставленные в апелляции вопросы и материалы, которые обязаны предоставить ей председатель и руководители структурных подразделений; подателю апелляции устно или по телефону сообщаются подробные сведения о ходе ее рассмотрения;

5) комиссия в срок до 2-х недель со дня получения апелляции должна принять соответствующее решение;

6) решение, принятое и оформленное Комиссией в виде протокола в 2-х экземплярах в срок до 3-х дней рассматривает и утверждает руководитель ОС;

7) заместитель руководителя в течении 3-х рабочих дней один экземпляр протокола направляет заказчику, подавшему апелляцию, заказным письмом с уведомлением, другой вносит в дело заказчика;

8) в случае несогласия с решением Комиссии ОС заказчик может подать апелляцию в Комиссию по апелляциям Систем сертификации, в которых функционирует ОС, или в ФСА.


6.4 По результатам рассмотрения апелляций могут разрабатываться коррекции и корректирующие действия в соответствии с п.10.7 РК 01-014.

6.5 ОС хранит апелляции, материалы по их устранению, а также материалы по корректирующим действиям и оценке их результативности в делах заказчика в соответствии с требованиями 10.4 РК 01-014.

7 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕДУРАМ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Порядок внесения изменений, обновления, отмены настоящего положения регламентирован СТО 25.3-001.

Подписной лист

Заместитель руководителя ОС 

В.Д. Балякин
Имя, отчество, фамилия





Менеджер по качеству ОС 

М.С. Тетерин
Имя, отчество, фамилия

Лист регистрации изменений

Порядковый номер изменения	Номера листов (страниц)				Регистрационный номер изменения	Подпись лица, ответственного за внесение изменений	Дата внесения изменения	Дата введения изменения в действие
	измененных	замененных	новых	аннулированных				
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ
с П 25.3-003-2024 «Система менеджмента качества.
Положение о Комиссии по апелляциям»

Должность сотрудника	Фамилия, инициалы сотрудника	Дата ознакомления	Подпись сотрудника
Руководитель ОС, менеджер по качеству, руководитель группы ОМО, ответственный за ИО, аудитор	Тетерин М.С.	07.06.2024	
Заместитель руководителя ОС, руководитель группы ССМ ОС, аудитор	Балякин В.Д.	07.06.2024	
Аудитор	Чернякова Л.Г.	07.06.2024	
Аудитор	Костина Л.В.	07.06.2024	
Аудитор	Александров С.Л.	07.06.2024	