


|   |   |   |
|---|---|---|
|  | Орган по сертификации систем менеджмента качества<br>ООО «Интерсертифика-ТЮФ» |   |
|   | Положение о Комиссии по апелляциям<br>ПОЛ-ГОСТ Р-02                           | Рев. 3 от 02.03.2016<br>Файл: ПОЛ-ГОСТ Р-02 |
|   |   | Стр. 1 из 5                                 |

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор ООО «Интерсертифика-ТЮФ»



В.Л. Рождественский

« 02 » 03 2016 г.

Орган по сертификации систем менеджмента качества

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

РАЗРАБОТАЛ:

Руководитель органа по сертификации



В.А. Качалов

02.03.2016



## СОДЕРЖАНИЕ

|   | Стр. |
|---|------|
| ВВЕДЕНИЕ .....                          | 3    |
| 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....                 | 3    |
| 2 ФУНКЦИИ КОМИССИИ .....                | 3    |
| 3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМИССИИ .....    | 4    |
| 4 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ .....  | 4    |
| 5 ПРИНЯТИЕ КОМИССИЕЙ РЕШЕНИЯ .....      | 5    |
| 6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЧЛЕНОВ КОМИССИИ ..... | 5    |



## ВВЕДЕНИЕ

Комиссия по апелляциям (далее – также Комиссия) создается с целью рассмотрения апелляций по вопросам, связанным с сертификацией систем менеджмента качества (СМК), поданных в Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Интерсертифика-ТЮФ» (далее – также ОС СМК) предприятиями (организациями) заявителями и другими сторонами и принятия решения по ним.

Положение о Комиссии по апелляциям определяет порядок формирования комиссии, рассмотрения поступивших апелляций и принятие по ним решений.

Порядок рассмотрения апелляций основан на положениях раздела 9.7 «Апелляции» ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 «Оценка соответствия. Общие требования к органам, осуществляющим оценку и сертификацию систем менеджмента качества» и раздела 13 «Порядок рассмотрения апелляций» ГОСТ Р 55568-2013 «Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента».

**Апелляции** – несогласие (опротестование) заказчиком аудита решения команды по аудиту.

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Процедура получения, оценки апелляции и принятия по ней решения является общедоступной для заинтересованных сторон по запросу.

1.2 Подача, расследование апелляций и принятие решения по ним не должны приводить к каким-либо дискриминирующим действиям, направленным против апеллирующей организации.

1.3 Члены Комиссии, в том числе ее председатель и секретарь, а также сроки рассмотрения апелляции назначаются распоряжением директора ООО «Интерсертифика-ТЮФ» для рассмотрения каждой конкретной поступившей апелляции. При этом ни один из членов Комиссии не должен участвовать в соответствующем аудите и в выработке заключения по нему. В состав Комиссии могут входить и/или приглашаться в качестве экспертов специалисты сторонних организаций, компетентные в соответствующих вопросах и областях знаний.

1.4 Заседания Комиссии считаются правомочными, если в нем принимает участие не менее двух третей членов Комиссии.

1.5 Присутствие заинтересованных сторон желательно при обсуждении обстоятельств, послужившим поводом для возникших разногласий. При вынесении решений по апелляции присутствие заинтересованных сторон не допускается.

1.6 Протокол(ы) заседания Комиссии оформляются документально в течение не более 3 дней после заседания. Протоколы хранятся не менее 5 лет.

## 2 ФУНКЦИИ КОМИССИИ

Комиссия по апелляциям проводит рассмотрение обоснованности и принимает решения относительно этого по апелляциям, поступившим:

- на заключение комиссии по сертификации, проводившей аудит СМК;



- на решение ОС СМК относительно сертификации СМК;
- по вопросам нарушений документированных процедур сертификации СМК;
- в качестве неурегулированного спора и разногласий между заявителями или держателями сертификатов и ОС СМК.

### 3 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОМИССИИ

3.1 Комиссия в лице ее председателя имеет право напрямую или через ОС СМК:

- выходить в Технический центр Регистра систем качества для консультаций по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Комиссии;
- требовать от сторон письменных разъяснений претензий и спорных ситуаций.

3.2 Члены Комиссии обязаны:

- обеспечивать объективность принимаемых решений по апелляциям;
- обеспечивать беспристрастность, открытость и конфиденциальность информации, полученной в результате своей деятельности;
- осуществлять свою деятельность на недискриминационной основе.

### 4 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

4.1 При несогласии заказчика аудита с заключением комиссии по сертификации по итогам проведенного аудита представитель заказчика не подписывает акты о несоответствиях и письменно уведомляет об этом ОС СМК с указанием причин несогласия. К апелляции должны быть приложены соответствующие документы или их копии, обосновывающие несогласие.


1.3 Поступившее письменное письмо-уведомление регистрируется в журнале входящей корреспонденции и передается Руководителю органа по сертификации, который готовит проект распоряжения о составе Комиссии и сроках рассмотрения поступившей апелляции.

1.4 Распоряжением директора ООО «Интерсертифика-ТЮФ» создается Комиссия, определяются сроки рассмотрения апелляции и принятия по ней решения.

1.5 Заказчик письменно информируется о получении от него апелляции и о запланированных сроках принятия решения, а также о ходе рассмотрения апелляции. Если ранее заявленные сроки рассмотрения апелляции нарушаются, апеллирующую организацию письменно информируют о новых сроках рассмотрения апелляции.

1.6 Комиссия проводит анализ апелляции и принимают согласованное решение.

1.7 Если решение принимается в пользу апеллирующей организации, то ОС СМК информирует об этом заказчика официальным письмом и осуществляет разработку и реализацию коррекции и корректирующих действий. Если решение принимается не в пользу апеллирующей организации, то компания информирует об этом заказчика официальным письмом.

|   |   |                      |             |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | Орган по сертификации систем менеджмента качества<br>ООО «Интерсертифика-ТЮФ» |                      |             |
|   | <b>Положение о Комиссии по апелляциям</b><br><b>ПОЛ-ГОСТ Р-02</b>             | Рев. 3 от 02.03.2016 | Стр. 5 из 5 |
|   |   | Файл: ПОЛ-ГОСТ Р-02  |             |

## **5 ПРИНЯТИЕ КОМИССИЕЙ РЕШЕНИЯ**

5.1 Решение об обоснованности и принятии апелляции или о ее необоснованности и отклонении принимается открытым голосованием большинством голосов членов Комиссии, участвующих в заседании. Председатель Комиссии участвует в голосовании на общих основаниях, при этом при равенстве голосов его голос является решающим.

5.2 Решение Комиссии оформляется протоколом. Каждой из заинтересованных сторон, включая заявителя, ОС СМК и сертифицируемую организацию, в трехдневный срок со дня подписания протокола заседания направляется его копия.

5.3 Заявитель вправе обжаловать решение Комиссии в Комиссии по апелляциям Регистра систем качества.

## **6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЧЛЕНОВ КОМИССИИ**

Члены Комиссии несут ответственность за:

- добросовестное выполнение возложенных на них обязанностей;
- объективность решений, принятых в результате рассмотрения апелляций;
- конфиденциальность информации, полученной в результате рассмотрения апелляции.