


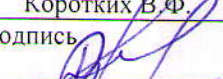

	Система качества
	ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»

Документированная процедура

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

ДП - 02 -10-14

г. Москва

Изменение №	Разработал Сорокин В.Н.	Проверил Коротких В.Ф.	Утвердил Коротких С.В.	Лист № 1
Дата	Подпись 	Подпись 	Подпись 	
	Дата 31.10.2014.	Дата 31.10.2014.	Дата 31.10.2014.	Всего листов 16

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 2 из 16

Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины	3
4. Общие положения	4
5. Состав комиссии по апелляциям	4
6. Функции и обязанности комиссии	5
7. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций	6
8. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций	7
9. Правила и сроки оформления решения комиссии по апелляциям	8
10. Порядок и сроки направления решения комиссии по апелляции	8
11. Ответственность	9
Приложение 1 Форма соглашения	10
Приложение 2 Форма заявления	11
Приложение 3 Форма журнала регистрации апелляций	12
Приложение 4 Форма решения Комиссии по апелляции	13
Приложение 5 Форма апелляции	14
Лист ознакомления	15
Лист регистрации изменений	16

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 3 из 16

1. Назначение и область применения

Настоящая Документированная процедура (далее – процедура) о комиссии по апелляциям, (далее – Комиссия), устанавливает: правила формирования Комиссии, правила оформления, приёма и регистрации апелляций, правила и сроки рассмотрения, а также права и обязанности при рассмотрении апелляций в Органе по сертификации или Испытательном центре общества с ограниченной ответственностью «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ».

Данная процедура предназначена для применения:

- Обществом с ограниченной ответственностью «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ» (далее ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»);
- Комиссией;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2. Нормативные ссылки

2.1. В процедуре использованы нормы и положения следующих документов:

- Федеральный закон от 28.12.2013г. №412-ФЗ (ред. от 23.06.2014г.) «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- Приказ Министерства экономического развития РФ от 30.05.2014г. №326 «Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;
- ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий».

3. Термины

В данной процедуре применяются:

Апелляция – обжалование организацией (заинтересованным лицом) решения по жалобе, в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, с запросом о пересмотре решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

Апеллянт – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию.

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 4 из 16

4. Общие положения

4.1. Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

4.2. Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса сертификации, заинтересованное в результатах сертификации, права которого по ее мнению нарушены.

4.3. Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 7 настоящей процедуры;

- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции,

4.4. Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» несет генеральный директор.

4.5. Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям, утверждённый приказом генерального директора ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

4.6. Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

4.7. Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции

4.8. При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей процедурой, документами системы по сертификации продукции, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению сертификации продукции, а также документам СМК ОС и ИЦ ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

4.9. Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение вышестоящих инстанциях.

5. Состав Комиссии по апелляциям

5.1. Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области сертификации продукции не менее трех лет, деятельность их не должна распространяться на содержание претензии апеллянта.

5.2. Комиссию возглавляет председатель, согласно п.4.5. настоящей процедуры.

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 5 из 16

5.3. Состав Комиссии определяется председателем Комиссии.

5.4. Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, на основе соглашения в Приложении 1, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

5.5. Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности, в Приложении 2, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

5.6. В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;
- секретарь.

5.7. Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

5.8. В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации, испытаниях или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые эксперты;

- руководители и сотрудники ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

5.9. Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

6. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

6.1. Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», в связи с пересмотром решения принятого этой организацией в отношении данного объекта.

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

6.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;

- рассмотрение апелляций, связанных с основной деятельностью ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», проведением работ по подтверждению соответствия, испытаниям;

- запрос у апеллянта и руководителей ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»

№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. биз 16
-----------------------------	--	--------------------

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции;

7. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.

7.1. В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

7.2. Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 5 настоящей процедуры. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», указаны документы и т.д.

7.3. Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» не позднее чем через 30 календарных дней после решения ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», с которым апеллянт не согласен.

7.4. Секретарь ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» регистрирует апелляцию в Журнале входящей корреспонденции, в день поступления апелляции в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» с присвоением ей регистрационного входящего номера, и передаёт её ответственному за качество с целью занесения данных в «Журнал регистрации апелляций» с последующей передачей председателю Комиссии по апелляциям ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ». Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 7 из 16

или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

7.5. Состав комиссии определяется и утверждается согласно п.5 настоящей процедуры.

7.6. Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

7.7. После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в Журнале регистрации апелляций, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

8. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

8.1. Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

8.2. Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

8.3. Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 8 из 16

- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

8.4. В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

8.5. При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

8.6 . В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

8.7. Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

8.8. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

9. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.

9.1. Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 4, данного Положения.

9.2. Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается генеральным директором ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

9.3. Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции:
причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

10. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.

10.1. Решение по апелляции высылает апеллянту секретарь, в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся у секретаря ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»

№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 9 из 16
---------------------	--	--------------

10.2. Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у ответственного за качество ОС или ИЦ ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

10.3. Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

10.4. При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию, обратиться в вышестоящие инстанции.

10.5. Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг Органа по сертификации продукции или Испытательного центра.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» систематически проводятся: периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ претензий и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа; обучение персонала.

11. Ответственность

11.1. Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом.

11.2. Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

11.3. По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

11.4. Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у представителя руководства по качеству ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» в деле «Апелляции», в течении двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

11.5. Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены всеми руководителями ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ». Выявленные несоответствия в работе ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 10из 16

РНИИСЦ.

Приложение 1

Форма соглашения

СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее соглашение заключено между Председателем Комиссии по апелляциям
ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» _____

фамилия, имя, отчество

и _____

занимаемая должность

фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ» войти в состав Комиссии по
апелляции и обязуется строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах
ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ».

Председатель Комиссии

подпись

фамилия, инициалы

Дата «__» _____ 20__ г.

организация, должность члена Комиссии

подпись

фамилия, инициалы

Дата «__» _____ 20__ г.

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 11 из 16

Приложение 2

Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности.

ЗАЯВЛЕНИЕ

члена Комиссии по апелляции _____

Ф.И.О.

об отсутствии конфликта, интересов с организацией

наименование организации

Я, _____

фамилия, имя, отчество аудитора (эксперта)

заявляю, что в течение 2-х лет не имел, в настоящее время не имею каких-либо взаимодействий с организацией

наименование организации

и его партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

дата

личная подпись

расшифровка подписи

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 13из 16

Приложение 4

Форма решения Комиссии по апелляции

РЕШЕНИЕ КОМИССИИ

Комиссия по апелляции _____
наименование Органа по сертификации

рассмотрела апелляцию № _____ дата « ____ » _____ 20__ г.

по вопросу _____
представленную _____
наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Генеральный директор
ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»

подпись

инициалы, фамилия

Председатель
Комиссии по апелляции

подпись

инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляции

ООО «НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ПОЖ-АУДИТ»		
№ Ред. 1; Изм. 0	ДП -02-10-14 Порядок рассмотрения апелляций	стр. 14из 16

Приложение 5

Форма апелляции

Председателю Комиссии по апелляциям
ООО «НТЦ «ПОЖ-АУДИТ»

1. Сведения о предъявителе апелляции:

Имя _____
 Организация _____
 Адрес _____
 Почтовый индекс, город _____
 Страна _____
 Номер телефона _____
 Номер факса _____
 Электронная почта _____
 Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо) _____

_____ Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2. Объект апелляции

- деятельность ОС или ИЦ
- деятельность заказчиков

3. Суть апелляции

Дата возникновения _____
 Описание претензии _____

4. Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5. Приложение

Перечень прилагаемых документов _____
