

<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура ДП ИСМ 09-2018</p>	<p>Система менеджмента качества</p>
---	--	---

Порядок рассмотрения апелляций

<p>Разработал: Начальник сектора ведения реестра, НД и делопроизводства</p> <p style="text-align: right;">Е.П. Сергеева</p> <p>Дата: 21.12.2018 г.</p>	<p>Согласовал: Начальник отдела по сертификации систем менеджмента -ПР</p> <p style="text-align: right;">Г.Н. Дурнева</p> <p>Дата: 21.12.2018 г.</p>	<p>Утвердил: Руководитель ОС ИСМ - Ген. директор ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»</p> <p style="text-align: right;">В.Н. Антонова</p> <p>Дата: 21.12.2018 г.</p>	<p>Кол-во стр.: 10</p> <p>Индекс изменения:</p>
--	--	---	---

Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»	Документированная процедура ДП ИСМ 09-2018	Система менеджмента качества
---	---	---

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»

2 ПРИНЯТА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ Приказом от 28.12.2018 № 057

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП ИСМ 09-2016

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения руководства ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура ДП ИСМ 09-2018</p>	<p>Система менеджмента качества</p>
---	--	---

Документированная процедура системы менеджмента качества

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

Дата введения 2019-01-10

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура (ДП) устанавливает порядок:

- регистрации поступающих апелляций;
- рассмотрения апелляций, возникающих в процессе деятельности ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» и принятия решения по ним;
- взаимодействия с общественными и другими организациями по рассматриваемым вопросам.

1.2 ДП разработана с учетом требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1.

1.3 Настоящая ДП распространяется на всех специалистов ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

2 Нормативные ссылки

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования
ГОСТ Р ИСО 9000- 2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ПР ИСМ 06-2018 Правила СМК. Правила осуществления корректирующих действий.

П ИСМ 14-2018 Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб.

3 Термины и определения

В данной ДП применены термины в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1, для удобства пользования ДП приведены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 податель апелляции - Организация, обратившаяся в ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» с заявкой о проведении работ по сертификации или держатель сертификата (заявитель, заказчик).

3.2 апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта

3.3 несоответствие – отсутствие или невыполнение одного или нескольких требований нормативной документации по сертификации систем менеджмента, или ситуация которая на основании имеющихся объективных свидетельств может привести к значительным отклонениям качества услуги, поставляемой ОС ИСМ.

4 Принятые сокращения

ИСМ – интегрированная система менеджмента;

ОС – орган по сертификации;

<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура ДП ИСМ 09-2018</p>	<p>Система менеджмента качества</p>
--	--	-------------------------------------

ДП - документированная процедура;

НС – несоответствие;

ФАУ НИА – Федеральное автономное учреждение «Национальный институт аккредитации».

5 Ответственность

5.1 Ответственность за соблюдение требований данной процедуры несет руководитель ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ».

5.2 Ответственность за принятие решения по результатам рассмотрения апелляций возложена на председателя Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб.

6 Требования

6.1 Общие положения

6.1.1 Целью деятельности Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб (далее Комиссия) является установление причин появления несоответствий и подготовка ответа подателю апелляции. Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не носит какой-либо дискриминационный характер по отношению к предьявителю апелляции.

6.1.2 ОС ИСМ несёт ответственность за все решения, принятые на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций. ОС ИСМ обеспечивает, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не проводили аудиты и не принимали решения, связанные с сертификацией систем менеджмента предьявителя апелляции.

6.1.3 При поступлении апелляции руководитель ОС ИСМ выпускает распоряжение, в котором приводит состав Комиссии по рассмотрению конкретного спорного вопроса и (при необходимости) ответные действия ОС ИСМ. На заседания Комиссии могут приглашаться представители общественных организаций, государственных органов по защите прав потребителей, ОС ИСМ и податель апелляции.

6.1.4 Функции, обязанности, права и ответственность Комиссии регламентированы в П ИСМ 14.

6.2 Порядок подачи, регистрации и рассмотрения апелляций

6.2.1 Блок-схема порядка рассмотрения апелляций представлена в приложении А. Апелляции подаются в ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» в письменном виде произвольной формы на имя руководителя органа. Регистрацию осуществляет секретарь комиссии в журнале учета апелляций (форма журнала установлена в приложении Б) и направляется руководителю ОС ИСМ.

Руководитель ОС ИСМ предварительно рассматривает апелляцию, собирает и проверяет всю информацию, необходимую для признания обоснованности поданной апелляции. Если апелляция признана обоснованной, руководитель ОС ИСМ выпускает распоряжение о создании Комиссии по рассмотрению апелляции, передает материалы апелляции председателю комиссии и информирует предьявителя апелляции о получении апелляции, ее регистрационном номере и ориентировочной дате ответа-решения по апелляции. ОС ИСМ должен обеспечивать, чтобы члены Комиссии, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации.

6.2.2 Председатель Комиссии направляет апелляцию для рассмотрения членам комиссии.

6.2.3 Срок рассмотрения апелляции не должен превышать тридцати рабочих дней со дня регистрации ее в журнале учета апелляций.

<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура ДП ИСМ 09-2018</p>	<p>Система менеджмента качества</p>
---	--	---

6.2.4 Должно быть принято решение о том, какие ответные действия будут предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций. Принятое решение по апелляции оформляется в виде письма-ответа на фирменном бланке ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ». Результаты принятого решения регистрируются в журнале учета апелляций и направляются подателю апелляции. Также в виде письма-ответа ОС ИСМ уведомляет предъявителя апелляции об окончании процесса рассмотрения апелляции.

6.2.5 В случае несогласия с решением Комиссии, податели апелляции могут подать апелляцию (жалобу) в ФАУ НИА, а в случае несогласия с их решениями – в апелляционную комиссию Федерального Агентства по техническому регулированию и метрологии РФ и в арбитражный суд.

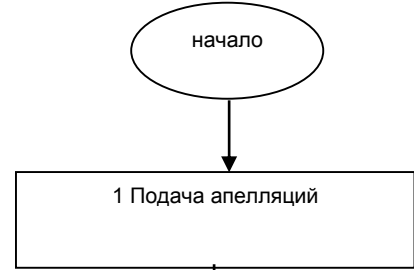
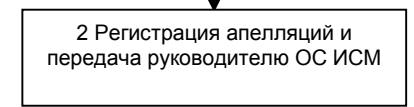
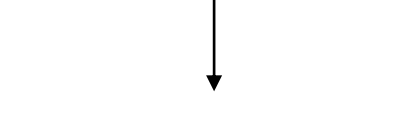

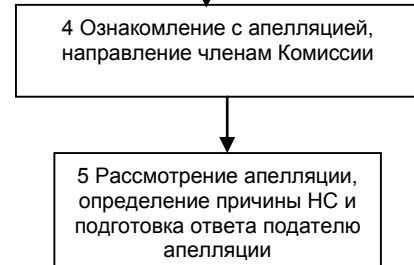
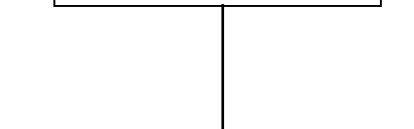
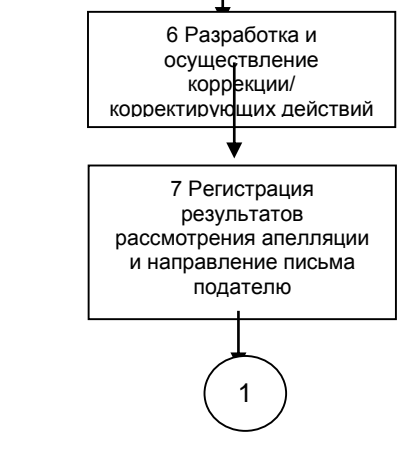
6.3 Обеспечение конфиденциальности

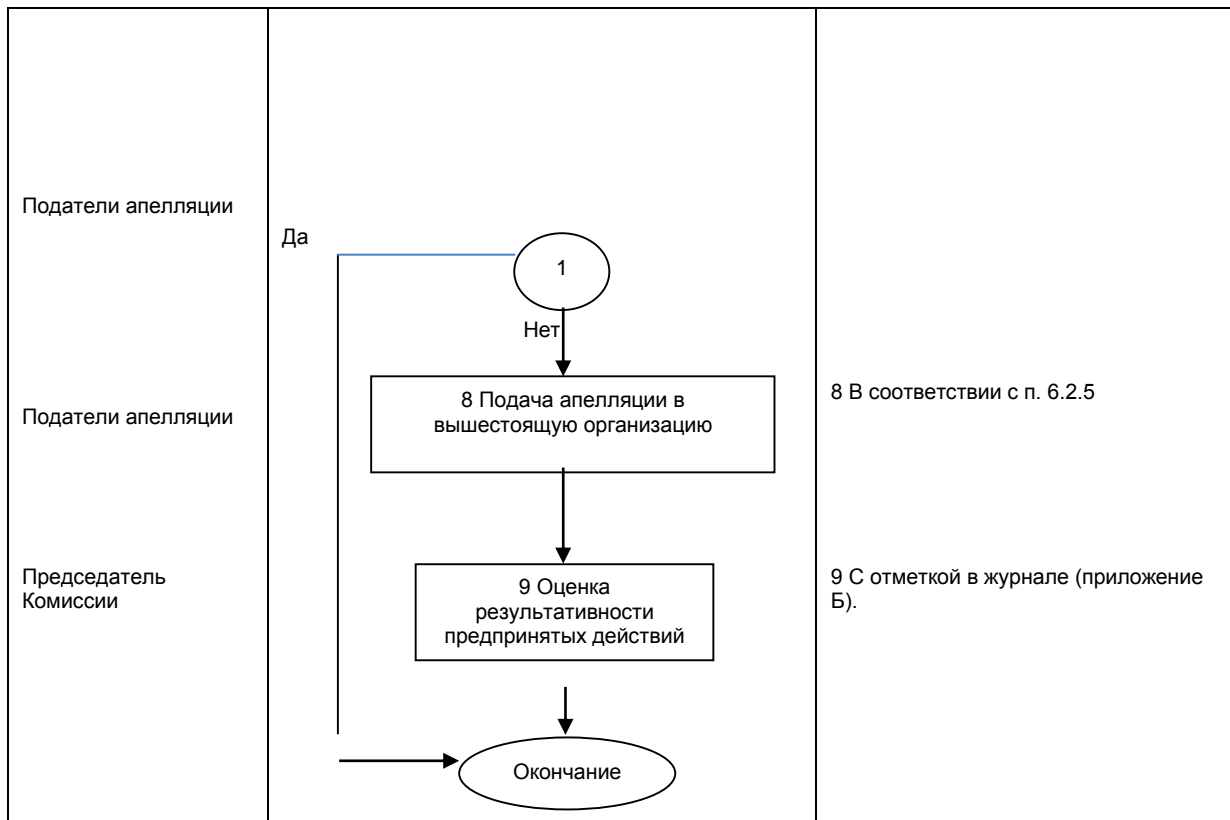
6.3.1 Все члены Комиссии несут ответственность за конфиденциальность информации, относящейся к подателю апелляции и её предмету.

6.3.2 В случае нарушения членом (членами) Комиссии конфиденциальности информации, связанной с рассмотрением апелляции, этот член (члены) немедленно выводятся из состава Комиссии и в дальнейшем не включаются в ее состав.

<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура ДП ИСМ 09-2018</p>	<p>Система менеджмента качества</p>
---	--	---

**Приложение А
(обязательное)
Блок-схема порядка рассмотрения апелляций**

Ответственность	Схема	Указания
<p>Податели апелляции</p>		<p>1 В письменном виде произвольной формы п. 6.2.1</p>
<p>Секретарь комиссии</p>		<p>2 А) Форма журнала в приложении Б Б) с уведомлением руководителя ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» В) с уведомлением председателя апелляции о получении апелляции</p>
<p>Руководитель ОС ИСМ</p>		<p>3 А) Сбор, проверка информации для признания апелляции обоснованной, информирование заявителя о получении апелляции письменно. Б) Состав Комиссии с учетом с П ИСМ 14</p>
<p>Председатель комиссии</p>		<p>4 В соответствии с п. 6.2.2</p>
<p>Комиссия</p>		<p>5 В соответствии с п. 6.2.4. Причины НС, включая predetermined (или predisposing) факторы в рамках СМК органа по сертификации.</p>
<p>ОС ИСМ</p>		<p>6 В соответствии с ПР ИСМ 06, включая меры для восстановления соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 как можно быстрее (коррекция) и исключая повторение (корректирующие действие).</p>
<p>Секретарь комиссии</p>		<p>7 А) В соответствии с п. 6.2.4, форма журнала в приложении Б Б) письмо направляется подателю с целью предоставления информации о результатах рассмотрения апелляции.</p>



<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура ДП ИСМ 09-2018</p>	<p>Система менеджмента качества</p>
---	--	---

**Приложение Б
(обязательное)**

Форма журнала учета апелляций

№ п/п	Дата поступ ления апелля ции	Наименование организации,	Краткое содержание апелляции	Резолюция, ФИО председателя апелляционной комиссии, срок исполнения	Подпись и дата получения исполните лем	Принятое Решение (коррекция)	Дата и способ доведения решения	Причины несоответст вий	Корректирующие действия	Результатив ность (удов./ неудов.)*
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

* Предпринятые действия оцениваются результативными в случае, если подобных апелляций в ОС ИСМ не поступало.

