

<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура <b>ДП ИСМ 09-2016</b></p>	<p>Система менеджмента качества</p>
---	--	---

## Порядок рассмотрения апелляций

<p>Разработал: Начальник сектора ведения реестра, НД и делопроизводства</p> <p style="text-align: right;">М.А.Сабуров</p> <p>Дата:20.01.2016 г.</p>	<p>Согласовал: Начальник отдела по сертификации систем менеджмента -ПР</p> <p style="text-align: right;">Г.Н. Дурнева</p> <p>Дата:20.01.2016 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:20.01.2016 г.</p>	<p>Кол-во стр.: 10</p> <p>Индекс изменения:</p>
---	---	--	---

<b>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»</b>	<b>Документированная процедура ДП ИСМ 09-2016</b>	<b>Система менеджмента качества</b>
---	---	---

## **Предисловие**

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

2 ПРИНЯТА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ Приказом от 20.01.2016г. № 005

3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП ИСМ 09-2014

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 <b>ДП ИСМ 09-2016</b></p>	<p>Система менеджмента качества</p>
---	--	---

## Документированная процедура системы менеджмента качества

---

### ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

---

Дата введения 2016-01-22

#### 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.

1.3 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 17021-2012 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

ГОСТ Р ИСО 9000- 2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ПР ИСМ 06-2016 Правила СМК. Правила осуществления корректирующих и предупреждающих действий.

П ИСМ 14-2009 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, для удобства пользования ДП приведены следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 потребитель-** 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 <b>ДП ИСМ 09-2016</b></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 потребителю. Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не носит какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю 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 предъявителя 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 апеллянты.

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, выпускает распоряжение о создании Комиссии по рассмотрению апелляции, передает материалы апелляции председателю комиссии и информирует заявителя 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.

6.2.4 Должно быть принято решение о том, какие ответные действия будут предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций. Принятое

<b>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»</b>	<b>Документированная процедура ДП ИСМ 09-2016</b>	<b>Система менеджмента качества</b>
---	---	---

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 потребителю. Также в виде письма-ответа ОС ИСМ уведомляет предъявителя апелляции об окончании процесса рассмотрения апелляции.

6.2.5 В случае несогласия с решением Комиссии, потребители 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**

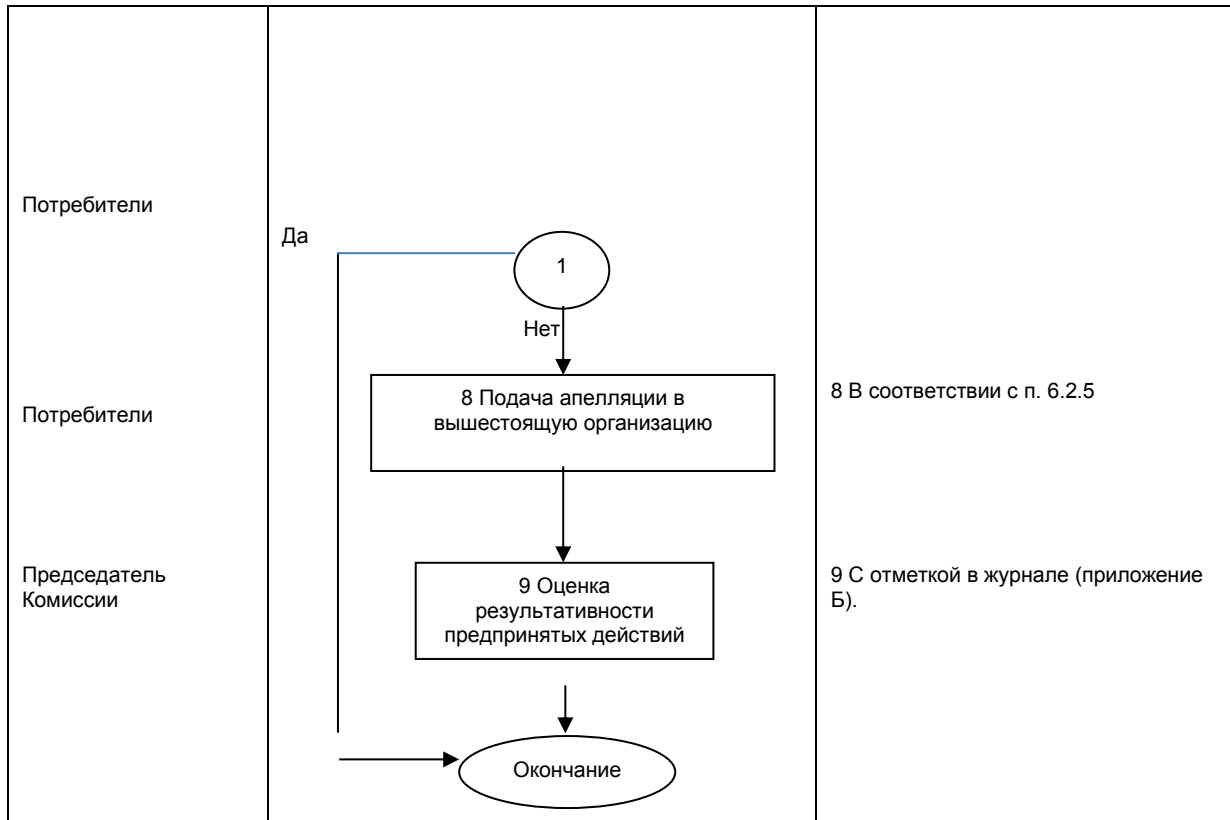
6.3.1 Все члены Комиссии несут ответственность за конфиденциальность информации, относящейся к предъявителю апелляции и её предмету.

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 <b>ДП ИСМ 09-2016</b></p>	<p>Система менеджмента качества</p>
--	--	-------------------------------------

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

Ответственность	Схема	Указания
<p>Потребители</p> <p>Секретарь комиссии</p> <p>Руководитель ОС ИСМ</p> <p>Председатель комиссии</p> <p>Комиссия</p> <p>ОС ИСМ</p> <p>Секретарь комиссии</p>	<pre> graph TD     Start([начало]) --&gt; Step1[1 Подача апелляций]     Step1 --&gt; Step2[2 Регистрация апелляций и передача руководителю ОС ИСМ]     Step2 --&gt; Step3[3 Выпуск распоряжения и передача материалов председателю комиссии]     Step3 --&gt; Step4[4 Ознакомление с апелляцией, направление членам Комиссии]     Step4 --&gt; Step5[5 Рассмотрение апелляции, определение причины НС и подготовка ответа потребителям]     Step5 --&gt; Step6[6 Разработка и осуществление коррекции/корректирующих действий]     Step6 --&gt; Step7[7 Регистрация результатов рассмотрения апелляции и направление письма потребителю]     Step7 --&gt; End((1)) </pre>	<p>1 В письменном виде произвольной формы п. 6.2.1</p> <p>2 А) Форма журнала в приложении Б Б) с уведомлением руководителя ОС ИСМ ООО «РЦСМ «РЕГИОН-СТАНДАРТ» В) с уведомлением предъявителя апелляции о получении апелляции</p> <p>3 А) Информирование предъявителя о получении апелляции письменно. Б) Состав Комиссии с учетом с П ИСМ 14</p> <p>4 В соответствии с п. 6.2.2</p> <p>5 В соответствии с п. 6.2.4. Причины НС, включая предопределенные (или предрасполагающие) факторы в рамках СМК органа по сертификации.</p> <p>6 В соответствии с ПР ИСМ 06, включая меры для восстановления соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 как можно быстрее (коррекция) и исключая повторение (корректирующие действие).</p> <p>7 А) В соответствии с п. 6.2.4, форма журнала в приложении Б Б) письмо направляется потребителю с целью предоставления информации о результатах рассмотрения апелляции.</p>



<p>Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО РЦСМ «РЕГИОН- СТАНДАРТ»</p>	<p>Документированная процедура <b>ДП ИСМ 09-2016</b></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.





