

ООО "Курский Центр сертификации"
"Орган по сертификации продукции и услуг"

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «Курский Центр сертификации»

АИ А.И.Чернышёва

« 20 » ноября 2015г.

ПОЛОЖЕНИЕ
Об Апелляционной комиссии

П 02-2015

г. Курск
2015 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	
1. Общие положения	4
2. Формирование Апелляционной комиссии	4
3. Основная задача комиссии	5
5. Полномочия комиссии	5
6. Обязанности комиссии	5
7. Права комиссии	6
8. Ответственность комиссии	6
9. Порядок работы комиссии	6
14. Конфиденциальность	7

Приложение А — Форма Решение Апелляционной комиссии

Лист регистрации изменений
Лист ознакомления
Лист рассылки

Предисловие

1. «Положение об Апелляционной комиссии» (далее по тексту – «Положение») разработано органом по сертификации продукции и услуг ООО «Курский Центр сертификации» (далее по тексту – ОС).

2. «Положение» утверждено Руководителем ОС ООО «Курский Центр сертификации».

3. «Положение» введено в действие с момента утверждения.

4. Изменения к «Положению» разрабатываются по результатам его применения Органом по сертификации, результатам проверок Федеральной службы по аккредитации или при изменении требований нормативных документов.

5. Ответственность за своевременное внесение изменений возлагается на заместителя руководителя ОС ООО «Курский Центр сертификации».

1. Общие положения

1.1. Апелляционная комиссия (далее по тексту - Комиссия) создается с целью рассмотрения и принятия решений по апелляциям), связанным с запросами представителя заявителя о пересмотре решения, принятого ОС в отношении объекта подтверждения соответствия.

ОС принимает на себя обязательства по эффективному и результативному управлению апелляциями. Этот процесс является важным средством защиты ОС, его клиентов и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или необоснованных действий.

Доверие к деятельности ОС гарантировано, если с апелляциями, жалобами, претензиями (рекламациями) должным образом обращаются.

1.2. Положение разработано с учетом требований:

- ГОСТ Р 54295-2010 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;

- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

1.3. В своей работе Апелляционная комиссия руководствуется законами Российской Федерации, национальными и международными стандартами, нормативными актами и другими документами Федеральной службы по аккредитации, настоящим «Положением».

1.4. Возможность визуального доступа.

Информация о месте и способе предъявления претензии доводится до потребителя, персонала и других заинтересованных сторон, доступна.

1.5. Доступность.

ОС продукции и услуг должен обеспечивать для всех апеллирующих легкий доступ к процессу управления апелляциями, а также к информации с подробным описанием порядка их подачи и решения. ОС должен обеспечивать доступ ко всей необходимой информации о процессе управления апелляциями и необходимую помощь при подаче апелляции таким образом, чтобы не причинить вреда предъявляющему апелляцию.

Настоящее Положение должно быть общественно доступным.

2. Формирование Апелляционной комиссии

2.1. Апелляционная комиссия создается приказом директора ООО «Курский Центр сертификации» сроком на три года.

2.2. Комиссия включает председателя, членов комиссии и секретаря.

2.3. В состав Комиссии (при необходимости) могут включаться независимые эксперты и специалисты органов по сертификации продукции, федеральных органов исполнительной власти, предприятий и организаций.

2.4. При формировании Комиссии необходимо учитывать, чтобы лица, вовлекаемые в процесс рассмотрения апелляций:

- не участвовали в соответствующих работах и не принимали решения по сертификации;
- имели необходимую компетентность и опыт работы в рассматриваемых вопросах по соответствующим областям знаний;
- исключали какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

2.5. Подбор членов Комиссии осуществляется директором ООО «Курский Центр сертификации» на основании результатов анализа апелляции.

Комиссия должна быть сформирована таким образом, чтобы в совокупности обладала знаниями, необходимыми для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

У экспертов и специалистов, привлекаемых к работе Комиссии, должно быть высшее образование, практический (не менее 3-х лет) опыт работы в профессиональной области или сфере подтверждения соответствия.

2.6. Включение в состав Комиссии независимых экспертов и специалистов осуществляется после согласования конкретных кандидатур с руководителем организации.

3. Основная задача комиссии

3.1. Основной задачей Комиссии является рассмотрение апелляций участников сертификации, связанных с принятыми решениями ОС ООО «Курский Центр сертификации».

4. Полномочия комиссии

4.1. Комиссия осуществляет:

- рассмотрение апелляций и принятие по ним решений;
- взаимодействие с организациями, осуществляющими государственный контроль и надзор, общественными и другими организациями по рассматриваемым вопросам;
- ведение документации по вопросам, связанным с работой Комиссии.

5. Обязанности Комиссии

5.1. Комиссия обязана:

- регистрировать все апелляции;
- рассматривать вопросы и принимать решения в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящим «Положением»;
- принимать решения на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- обеспечивать объективность и беспристрастность принимаемых решений;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из спорящих сторон;
- обеспечивать конфиденциальность информации, получаемой в результате работы Комиссии;
- обеспечивать своевременное оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- готовить отчеты по результатам деятельности комиссии.

6. Права Комиссии

Апелляционная комиссия имеет право:

- принимать решения по апелляциям в пределах своей компетенции;
- направлять предложения о совершенствовании деятельности органа по сертификации администрации ООО «Курский Центр сертификации»;
- готовить предложения по мерам устранения, предпринимаемым органом по сертификации, по результатам рассмотрения конкретных апелляции;
- знакомиться с необходимой документацией и получать информацию от подразделений ОС, организации-заявителя;
- взаимодействовать с любыми органами и организациями с целью получения информации, необходимой для рассмотрения и принятия решения;
- привлекать к работе специалистов других организаций, компетентных в рассматриваемом вопросе.

7. Ответственность Комиссии

7.1. Председатель Комиссии несет ответственность за:

- полноту и правильность выполнения Комиссией своих функций и обязанностей;
- объективность, беспристрастность и достоверность принимаемых решений.

7.2. Члены комиссии несут ответственность за нарушение:

- этических норм в процессе рассмотрения материалов и принятия решения;
- правил и норм, установленных в действующих документах;
- требований конфиденциальности;
- полноты и правильности исполнения своих функций и обязанностей.

8. Порядок работы Комиссии

8.1. Заседания Комиссии проводятся по мере поступления апелляций и назначения состава комиссии.

8.2. Апелляции регистрируются журнале «Входящей корреспонденции», а затем после принятия к рассмотрению - в журнале регистрации апелляций, жалоб, претензий (рекламаций).

8.3. Директор ООО «Курский Центр сертификации» в течение трех дней с момента регистрации апелляции информирует о месте, дате и времени заседания Комиссии ее членов, представителей сторон, апелляции которых будут рассматриваться на заседании, а также лиц, привлекаемых по инициативе Комиссии, но не позднее, чем за неделю до намеченной даты.

8.4. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее 2/3 ее членов.

Протокол заседания ведет секретарь Апелляционной комиссии.

8.5. Апелляционная комиссия:

- рассматривает апелляции;
- оформляет решение;

- направляет решение заявителю в течение одного месяца с момента регистрации заявления (не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней) в письменном виде почтовой связью.


8.6. Решения принимаются простым большинством голосов членов Комиссии - не менее 2/3 ее членов (форма решения Комиссии - Приложение А).

8.7. Решение Апелляционной комиссии может быть обжаловано в Федеральной службе по аккредитации или Арбитражном суде.

9. Конфиденциальность

Личная информация о подающем апелляцию должна быть (при необходимости) доступна для работы с апелляцией внутри организации и активно защищена от несанкционированного доступа, если потребитель или подающий апелляцию требует ограничения доступа к ней.

РАЗРАБОТАНО:
Зам. руководителя ОС



С.Г. Сотников

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель ОС



А.И. Чернышева

РЕШЕНИЕ
Апелляционной комиссии

Решение № _____ от « _____ » _____ 201__ г.

Рассмотрев поступившую апелляцию от _____
Ф.И.О. заявителя

По вопросу _____
содержание апелляции

От « _____ » _____ 20__ г., регистрационный номер _____,

РЕШИЛИ: _____
содержание решения

Председатель апелляционной комиссии _____
подпись _____ ФИО _____

Секретарь апелляционной комиссии _____
подпись _____ ФИО _____