

**ООО Центр сертификации и экологического мониторинга
агрохимической службы «Московский»
(ООО ЦСЭМ «Московский»)**



**Положение
о комиссии по апелляциям**

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее положение распространяется на деятельность Комиссии по апелляциям Органа по сертификации продукции ООО ЦСЭМ «Московский» (далее – Комиссия) ОС ООО ЦСЭМ «Московский».

1.2 Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС ООО ЦСЭМ «Московский».

Заявителем может быть любая организация или любое лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой по ее мнению нарушено или не удовлетворяет вынесенное решение.

1.3 Комиссия является совещательным органом при руководстве ООО ОС ООО ЦСЭМ «Московский» и входит в структуру ОС ООО ЦСЭМ «Московский».

1.4 Комиссии по апелляциям в своей деятельности руководствуется законами Российской Федерации, требованиями ГОСТ ISO/IEC Guide 65-2012 Общие требования к органам по сертификации продукции, а также настоящим Положением о Комиссии по апелляциям (далее по тексту – Положение).

1.5 Комиссия по апелляциям функционирует:

- при поступлении апелляций в установленном порядке;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения апелляции, принятия решения по ней и контроля его выполнения.

1.6 При рассмотрении спорных вопросов комиссия по апелляциям руководствуется документами системы сертификации, устанавливающими общие правила и требования по проведению сертификации продукции, а также документами ОС ООО ЦСЭМ «Московский».

1.7 Результатом работы комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

В случае несогласия с данным решением, заявитель имеет право подать апелляцию в вышестоящие инстанции (Федеральная служба по аккредитации).

2 НАЗНАЧЕНИЕ, ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ, ФУНКЦИИ

2.1 Назначение Комиссии по апелляциям:

- рассмотрение апелляций организаций-заявителей по вопросам, связанным с проведением работ по подтверждению соответствия продукции, а также инспекционный контроль за сертифицированной продукцией;
- доведение решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в Комиссию по апелляциям вышестоящей инстанцией;
- запрос у заявителя и руководителей ОС ООО ЦСЭМ «Московский» материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях комиссии представителей заявителя и ОС ООО ЦСЭМ «Московский»;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;

- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных заявителем в вышестоящие инстанции.

2.2 Задачей Комиссии по апелляциям является принятие квалифицированного, объективного решения при рассмотрении разногласий и жалоб заказчика.

– предоставление достоверной информации по результатам рассмотрения апелляций заинтересованным сторонам.

2.3 Функции Комиссии по апелляциям:

- разрешение спорных вопросов в связи с работами по подтверждению соответствия продукции;

- разрешение спорных вопросов в связи с аннулированием сертификатов соответствия;

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

3. СОСТАВ КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

3.1 Комиссия по апелляциям формируется в ОС ООО ЦСЭМ «Московский» для рассмотрения спорных вопросов и разногласий между ОС ООО ЦСЭМ «Московский» и организациями-заявителями по результатам работ по подтверждению соответствия продукции.

3.2 Все члены Комиссии включаются в его состав на добровольной основе по предварительному согласованию и работают в нем на общественных началах.

3.3 Состав комиссии по апелляциям (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) определяется в зависимости от направлений деятельности ОС, от вопросов, затронутых заявителем в апелляции.

3.4 В состав комиссии входят:

- председатель комиссии;

- члены комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;

- секретарь.

Председатель и члены комиссии по апелляциям должны иметь опыт работы в области сертификации продукции не менее трех лет и не иметь отношения к рассматриваемому вопросу.

В состав комиссии по апелляциям могут входить сотрудники ОС ООО ЦСЭМ «Московский», не имеющие отношения к предмету апелляции, а также представители сторон, заинтересованных в работе органа, в том числе члены комитета по беспристрастности, не имеющие отношения к предмету апелляции.

Для работы в комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

3.5 Персональный состав Комиссии по апелляции утверждается Генеральным директором для каждого случая рассмотрения апелляции или жалобы заявителя или разногласий между ОС и заявителем и объявляется в приказе.

Комиссию возглавляет лицо, непосредственно не связанное с деятельностью ОС. В состав комиссии могут входить представители изготовителей или

потребителей продукции, эксперты, не принимавшие участия в работе по данной заявке.

В процессе рассмотрения апелляции может присутствовать представитель стороны, подавшей ее.

4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

4.1 Члены комиссии по апелляциям несут ответственность за:

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

4.2 Решения и выводы комиссии по апелляциям должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ОС ООО ЦСЭМ «Московский».

Выявленные несоответствия в работе ОС ООО ЦСЭМ «Московский» должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС ООО ЦСЭМ «Московский».

По предложению заявителя комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

4.3 Комиссия по апелляциям имеет право:

- привлекать к работе специалистов сторонних организаций (консультантов, наблюдателей);
- требовать при рассмотрении жалобы от сторон, участвующих в рассмотрении, представления дополнительных материалов в случае необходимости;
- предоставлять заинтересованным сторонам оформленные в установленном порядке решения по апелляциям.

5 ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

5.1 В случаях возникновения разногласий между участниками сертификации по различным вопросам, связанным с проведением сертификации – заявитель имеет право обратиться с заявлением по спорным вопросам в адрес Генерального директора ООО ЦСЭМ «Московский».

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес. в письменном виде в ОС ООО ЦСЭМ «Московский» не позднее чем через 30 календарных дней после выдачи сертификата, с которым заявитель не согласен.

Комиссия по апелляциям должна быть организована в течение 5 рабочих дней с момента регистрации заявления.

5.2 Заявителем излагается предмет апелляции, определяются потенциальные стороны-участники конфликта, описывается ситуация и события, предшествовавшие обращению. Заявитель вправе указать пути решения ситуации.

В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОС ООО ЦСЭМ «Московский», указаны документы и т.д.

Письма - апелляции учитываются в «Журнале регистрации апелляций, жалоб, разногласий заказчиков и держателей сертификатов» РЖ-І-03-11.

Комиссия по апелляциям может потребовать от организации-заявителя представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется организацией-заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

После поступления апелляции председатель апелляционной комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения, установление контактных лиц и каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение 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;
- разработку действий по устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

5.3 Комиссия по апелляциям должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее, чем через 15 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.

Председатель комиссии по апелляциям организует:

- работу комиссии;
- предварительное ознакомление членов комиссии с поступившей апелляцией;
- установление срока решения спорных вопросов;
- сообщение информации организации-заявителю;
- 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.

5.4. В случае возникновения разногласий у членов комиссии по апелляциям 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 (Приложение 1).

При необходимости комиссия по апелляциям определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

В состав комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ОС ООО ЦСЭМ «Московский».

5.5 Результаты анализа апелляции оформляются в виде Решения (Приложение 2), которое прикладывается к протоколу заседания комиссии. Комиссия по апелляциям принимает решение по апелляциям (простым большинством голосов), оформляет его протоколом произвольной формы, который утверждает председатель комиссии, и направляет его организации-заявителю; второй экземпляр протокола хранится в архиве ОС ООО ЦСЭМ «Московский».

Председатель Комиссии по апелляциям в течение 10 рабочих дней оформляет протокол заседания Комиссии по рассматриваемому вопросу и секретарь направляет его заинтересованным сторонам в срок не более 5 рабочих дней с момента оформления. Протокол подписывается председателем и визируется экспертами – членами Комиссии.

5.6 Результатом работы комиссии по апелляциям является решение по апелляции, выдаваемое заявителю не позднее 15 рабочих дней с момента принятия решения.

Если на решение комиссии по апелляциям в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от организации-заявителя, оно считается принятым.

При наличии у членов комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе.

5.7. При несогласии организации-заявителя с решением, принятым комиссией по апелляциям, она может, уведомив комиссию по апелляциям, обратиться с апелляцией в вышестоящую инстанцию (Федеральная служба по аккредитации).

Решение комиссии по апелляциям вышестоящих инстанций является окончательным.

В случае, если организация-заявитель не отвечает на запросы и не идет на сотрудничество, ОС ООО ЦСЭМ «Московский» оставляет за собой право приостановки или аннулирования сертификата соответствия.

5.8 Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям сохраняются в ОС в течение текущего цикла сертификации и еще одного полного цикла, после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации. Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства, включается в отчет об анализе СМК со стороны руководства. При этом при проведении анализа СМК особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество Органа.

5.9 Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ОС 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.

6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Члены Комиссии по апелляциям берут на себя обязательство о сохранении конфиденциальности информации, относящейся к деятельности ОС их заказчиков (заявителей). На первом заседании Комиссии они подписывают соответствующее соглашение, форма которого приведена в Приложении 3.

Члены Комиссии обязаны соблюдать конфиденциальность информации, полученной в результате деятельности Комиссии без ограничения во времени и независимо от продолжения или прекращения непосредственных отношений с ООО ЦСЭМ «Московский». Члены Комиссии не должны использовать ставшую им известной конфиденциальную информацию в своих интересах, интересах третьей стороны, а также в ущерб интересам ОС.