

Автономная некоммерческая организация  
«Центр менеджмента качества и сертификации»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор

О.В. Агеева

« 06 » марта 2015 г.

**инструкция**

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ**

Экземпляр № \_\_\_\_\_

**Челябинск 2015 г.**

Инструкция введена приказом № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2015 года.

## Назначение

Настоящая инструкция устанавливает цели и порядок рассмотрения апелляционной комиссией апелляций, представляемых апеллянтом (заявителем или держателем сертификата).

### 1 Цели инструкции

Целью документа является установление процедуры, гарантирующей апеллянту объективность, беспристрастность, конструктивность и быстроту рассмотрения апелляции.

### 2 Область распространения

Данная инструкция предназначена для применения:

- Органом по сертификации систем менеджмента;
- апелляционной комиссией;
- заявителями и держателями сертификатов.

### 3 Определения, сокращения

**Апелляция** – письменное обжалование решения, принятого органом по сертификации;

**Апеллянт** – организация (лицо), подающая апелляцию.

АНО	– автономная некоммерческая организация
ЦМКС	– центр менеджмента качества и сертификации
ОС СМ	– орган по сертификации систем менеджмента
СМ	– система менеджмента
ИК	– инспекционный контроль

В настоящем документе использованы нормы и положения следующего стандарта:

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента

### 4 Ответственность

Ответственность за разработку настоящей инструкции несет заместитель директора согласно должностных обязанностей и трудового договора.

Ответственность за применение требований настоящей инструкции несут:

- директор АНО «ЦМКС»;
- сотрудники АНО «ЦМКС».

### 5 Требования

#### 6.1 Общие положения

6.1.1 Апелляционная комиссия создается в структуре АНО «ЦМКС». Председатель комиссии и её состав утверждается директором АНО «ЦМКС» сроком на 3 года.

В состав апелляционной комиссии не входят сотрудники АНО «ЦМКС» (за исключением руководителя ОС СМ), а в процедуре рассмотрения апелляции не участвуют лица, проводившие аудит и принимавшие решение по аудиту.

6.1.2 Формирование и функции Апелляционной комиссии представлены в Положении об апелляционной комиссии.

6.1.3 Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

6.1.4 Максимальный срок рассмотрения апелляции составляет один месяц.

## **6.1 Регистрация апелляций**

6.2.1 Заявитель в случае несогласия с решением ОС СМ по аудиту (с отказом в проведении сертификации системы менеджмента, с результатами проведения работ по сертификации или инспекционному контролю и т.п.) имеет право в месячный срок направить в апелляционную комиссию апелляцию в письменном виде любым удобным для него способом.

6.2.2 Апелляция должна быть подписана ответственным лицом, подпись которого должна быть заверена печатью организации. В апелляции должны указываться реквизиты организации.

6.2.3 Апелляции регистрируются в Журнале регистрации апелляций (форма журнала представлена в приложении А) и передаются в апелляционную комиссию.

## **6.2 Подготовка к заседанию апелляционной комиссии**

6.3.1 Председатель апелляционной комиссии рассматривает апелляцию, анализирует результаты предыдущих подобных апелляций (при их наличии) и при необходимости поручает секретарю комиссии запросить необходимые дополнительные материалы у Органа по сертификации, апеллянта и других организаций.

6.3.2 Председатель апелляционной комиссии или один из членов комиссии готовит материалы по рассмотрению апелляции.

6.3.3 Председатель апелляционной комиссии назначает дату, место и время проведения заседания комиссии.

6.3.4 Секретарь комиссии по указанию председателя апелляционной комиссии готовит повестку дня заседания апелляционной комиссии, список приглашенных лиц и письменно извещает членов комиссии, апеллянта и приглашенных лиц о дате, месте и времени предстоящего заседания комиссии.

6.3.5 Присутствие апеллянта на заседании апелляционной комиссии не является обязательным. Как правило, на заседание приглашаются руководитель группы аудита.

## **6.4 Проведение заседания апелляционной комиссии**

6.4.1 Председатель комиссии докладывает содержание апелляции.

6.4.2 Представитель Органа по сертификации систем менеджмента обосновывает принятое решение.

6.4.3 Председатель апелляционной комиссии или один из ее членов докладывают содержание материалов по вопросу рассмотрения апелляции.

6.4.4 Секретарь апелляционной комиссии ведет протокол заседания.

## **6.5 Принятие решения по апелляции**

6.5.1 Решение по апелляции выносится на основании рассмотрения и анализа всей информации, представленной в Апелляционную комиссию.

6.5.2 При принятии решения учитывается информация, полученная из внешних источников и имеющая отношение к предмету апелляции, а также повторяемость аналогичных апелляций (наличие обоснованных претензий и жалоб на апеллянта, зафиксированных в органе по сертификации, обществе защиты прав потребителей, негативной информации средств массовой информации, органов надзора и контроля).

6.5.3 В решении, принятом апелляционной комиссией, отмечается обоснованность или необоснованность решения Органа по сертификации систем менеджмента.

6.5.4 Решение принимается большинством голосов членов Апелляционной комиссии открытым голосованием.

6.5.5 Решение Апелляционной комиссии оформляется на специальном бланке (форма бланка приведена в приложении Б)

6.5.6 Секретарь Апелляционной комиссии направляет копии решения по апелляции:  
- апеллянту;

- в Орган по сертификации.

### **6.6 Действия сторон после принятия решения по апелляции**

6.6.1 Решение Апелляционной комиссии является обязательным для исполнения Органом по сертификации.

6.6.2 При признании апелляции обоснованной Орган по сертификации систем менеджмента:

- проводит работы по выполнению решения Апелляционной комиссии без дополнительной оплаты со стороны апеллянта другим составом аудиторов;

- разрабатывает план корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на исключение из практики работы Органа по сертификации систем менеджмента случаев принятия необоснованных решений.

6.6.3 Контроль за реализацией плана корректирующих и предупреждающих мероприятий и оценку эффективности этих мероприятий осуществляет директор АНО «ЦМКК».

6.6.4 При признании апелляции необоснованной, решение, ранее принятое Органом по сертификации, остается в силе.

6.6.5 Апеллянт, при своем несогласии с решением апелляционной комиссии, имеет право обратиться в арбитражный суд г. Челябинска в соответствии с законодательством Российской Федерации и/или в организацию, аккредитовавшую Орган по сертификации систем менеджмента.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
(обязательное)

Форма журнала регистрации

**Журнал регистрации апелляций**

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание апелляции	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения апеллянта
1	2	3	4	5	6

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**  
(обязательное)

Форма протокола заседания апелляционной комиссии

**ПРОТОКОЛ**  
**заседания апелляционной комиссии**

Апелляционная комиссия \_\_\_\_\_

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) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Председатель

апелляционной комиссии

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Члены апелляционной комиссии

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_