



Міжгалузевий центр якості "ПРИРОСТ"

Орган сертифікації

СТАТУС
ДОКУМЕНТА

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник Органу сертифікації
МЦЯ «ПРИРОСТ»

_____ О.Ю.Береговенко

ІНС-ОС-04_1

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

Інструкція по розгляду апеляцій,
пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС «ПРИРОСТ»


Зміна	Дата
№ 1	"__" _____ 200__ р.
№ 2	"__" _____ 200__ р.
№ 3	"__" _____ 200__ р.
№ 4	"__" _____ 200__ р.
№ 5	"__" _____ 200__ р.

Перегляд: "__" _____ 200__ р.

Видання перше

Ця інструкція є власністю МЦЯ «ПРИРОСТ».
Копіювання, тиражування, розповсюдження без відома МЦЯ «ПРИРОСТ» заборонено.

Київ 2008

	<p>Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"</p>	ІНС-ОС-04_1
	<p>Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"</p>	Стор. 2 із 7


ЛИСТ
 узгодження документу
 Інструкція по розгляду апеляцій,
 пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"

Документ розроблено:

Посада	Підпис	ПІБ	Дата


Документ узгоджено:

Посада	Підпис	ПІБ	Дата

	<p>Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"</p>	ІНС-ОС-04_1
	<p>Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"</p>	Стор. 3 із 7

ЗМІСТ

	Стор
1 Сфера застосування.....	4
2 Відповідальність.....	4
3 Терміни, визначення та скорочення.....	4
4 Методика виконання процесу	4

	Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04_1
	Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"	Стор. 4 із 7

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Дана інструкція визначає порядок дій (отримання , оцінки та прийняття рішення) персоналу Органу з сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ" при розгляді апеляцій.

2 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Загальну відповідальність за організацію та розгляд апеляцій несе керівник Органу з сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ", який гарантує, що в процесі розгляду апеляції та після прийняття рішення по апеляції не буде проводитися будь-яких дискримінаційних дій по відношенню до позивача.

Відповідальність за винесення рішень за результатами розгляду конкретних апеляцій несе голова апеляційної комісіїю. Детально відповідальність описана нижче в цій інструкції.

3. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

ОС – Орган з сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ".

СУЯ – система управління якістю.

СЕК - система екологічного керування.

Клієнт – підприємство чи організація, СУЯ і/або СЕК якої сертифікована, або який звернувся до ОС з приводу сертифікації СУЯ і/або СЕК.

Стандарт – критерій, на відповідність якому перевіряється система управління: ISO 9001:2008 або ISO 14001:2004 / ДСТУ ISO 14001:2006.

Позивач – юридична особа, що скористалася або мала намір скористатися послугами ОС. Позивачем апеляцій (спірних питань) щодо послуг ОС, як правило, є Клієнт ОС, який опротестовує певні рішення ОС або аудиторської групи ОС за результатами аудиторських перевірок.

Апеляція – запит (письмове, усне або телефонне звернення) представника об'єкту оцінки відповідності в орган по оцінці відповідності чи орган по акредитації про перегляд рішення , яке прийняте цим органом у відношенні до об'єкта (письмовий офіційний лист, який викладає зміст дій або рішення ОС, з якими позивач не згоден).

Апеляційна комісія - комісія, яка створюється наказом керівника ОС із залученням зацікавлених сторін для розгляду спірних питань, які виникають в діяльності ОС.

Інші терміни та визначення використовуються згідно ISO 19011:2002, ISO/IEC FDIS 17000, ISO/IEC 17021:2006.

4 МЕТОДИКА ВИКОНАННЯ ПРОЦЕСУ

Початком виконання процесу розгляду апеляцій є надходження в ОС письмового, усного або телефонного звернення, яке обгрунтовано викладає зміст дій або прийнятих рішень ОС, які оскаржуються позивачем. Процес закінчується оформленням письмового висновку (протоколу) за результатами розгляду апеляції.

Позивачем можуть бути опротестовані такі дії і рішення ОС:

відмова від виконання робіт за певною заявкою на сертифікацію;


визнання невідповідності СУЯ (СЕК) Клієнта вимогам стандарту та відмова у видачі сертифіката;

призупинення або припинення дії сертифіката;

порушення правил і процедур проведення сертифікації СУЯ (СЕК);

порушення ОС договірних зобов'язань;

порушення ОС термінів виконання робіт.

	Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04_1
	Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"	Стор. 5 із 7

4.1 СКЛАД АПЕЛЯЦІЙНОЇ КОМІСІЇ ОС

Апеляційна комісія складається з постійних і тимчасових членів – 3 чоловік.

Постійними членами апеляційної комісії є голова Керуючої Ради (він же голова апеляційної комісії) і представник ОС (керівник або його 1-й замісник), який не брав участі в аудиті і не приймав рішення щодо сертифікації.

Тимчасовий член апеляційної комісії вибирається за пропозиціями членів постійної частини для розгляду кожної окремої апеляції і призначається наказом керівника ОС. При виборі тимчасового члена апеляційної комісії повинна забезпечуватися повна його незалежність від обох конфліктуючих сторін.

Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. Під час прийняття рішення повинні бути присутніми тільки члени апеляційної комісії, причому в повному складі.

Апеляційна комісія керується в своїй діяльності внутрішніми нормативними документами ОС, чинним законодавством.

Рішення апеляційної комісії є обов'язковими для обох сторін (позивача апеляції і ОС).

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії ОС за результатами розгляду апеляції, позивач апеляції має право звернутися в апеляційну комісію організації, в якій акредитований ОС; в цьому випадку подача апеляції не відмінює прийнятого рішення.

4.2 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ

Апеляції приймаються до розгляду, якщо вони подані офіційно в письмовій формі (також і усними каналами або по телефону) на ім'я керівника ОС.

Термін подачі апеляцій не повинен перевищувати одного місяця від дня отримання рішення ОС, яке опротестовується.

В апеляції Позивача повинно бути чітко викладено суть звернення і додано всі документи і матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

4.2.1 Попередній аналіз в ОС

Після звернення Клієнта письмова апеляція реєструється в журналі вхідної документації МЦЯ "ПРИРОСТ", а спеціаліст з якості реєструє у Журналі обліку апеляцій клієнта Ж-ОС-14 та інформує про це Позивача (Клієнта). У тому ж журналі реєструються і апеляції, які надходять усно або телефоном. Керівник ОС проводить попередній аналіз звернення та визначає необхідність експертизи проблеми, розгляду апеляції апеляційною комісією або внутрішнього розгляду в ОС.

Керівник ОС правомірний самостійно організувати аналіз звернення і вживати заходів у випадках, наприклад:


- претензій з приводу дій аудиторської групи;
- наявності неточностей в оформленні документації аудитів;
- наявності невідповідності в термінах проведення робіт ОС;
- наявності інших причин, які не впливають на рішення ОС щодо відповідності СУЯ (СЕК).

Результати аналізу в письмовій формі направляються позивачу, а копія залишається в ОС МЦЯ "ПРИРОСТ".

Розгляд апеляції в апеляційній комісії проводиться в наступних випадках:

- при обґрунтованості претензій до ОС;
- при підтвердженні істинності представлених фактів;
- при наявності значних збитків для інтересів Клієнта;
- при наявності значних збитків для фінансової стабільності і репутації ОС;
- інше

З метою об'єктивного виявлення всіх обставин виникнення проблеми керівник ОС має право вимагати письмових пояснень від всіх осіб, що мають до неї відношення, в тому числі від позаштатних аудиторів/експертів.

	Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04_1
	Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"	Стор. 6 із 7

У випадках, коли потрібний розгляд проблеми апеляційною комісією, керівник ОС або його перший заступник організує її засідання. При цьому:

підбирається та узгоджується кандидатура тимчасового члена апеляційної комісії (п. 4.1) і термін розгляду апеляції;

визначається необхідність експертизи проблеми, визначається (якщо це необхідно) незалежного фахівця, який здійснить таку експертизу, та передається йому документи для експертизи проблеми;

спеціаліст з якості (після узгодження к керівником ОС) готує наказ про склад апеляційної комісії та реєструє його в Журналі реєстрації наказів ОС (Ж-ОС-04);

представник ОС передає копію апеляції і необхідні додаткові документи голові апеляційної комісії;

спеціаліст з якості повідомляє позивача апеляції про запланований термін розгляду апеляції.

При необхідності укладаються договори з фахівцем, який бере участь в експертизі проблеми (форма договору аналогічна Ф-ОС-С05).

4.2.2 Експертиза проблеми

Визначений фахівець у визначений термін здійснює аналіз документів, пов'язаних з проблемою, викладеною у зверненні. Об'єктом аналізу також може бути листування відносно спірних питань між Клієнтом і ОС, технічна документація і інша документація клієнта, представлена ним в ОС.

Результати експертизи, висновки та пропозиції відповідальний фахівець оформлює у вигляді звіту довільної форми, який у визначений термін передає Керівнику ОС.

4.2.3 Засідання апеляційної комісії

Представник ОС не пізніше, ніж за два тижні до засідання апеляційної комісії передає її голові та членам звіт по експертизі проблеми та комплект матеріалів.

Комплект містить:

- порядок денний засідання апеляційної комісії;
- звіт за результатами експертизи проблеми;
- додаткові документи (див п. 4.2).


Перший заступник керівника запрошує позивача або його представника на засідання апеляційної комісії по розгляду апеляції. При неприбутті представника Клієнта розгляд проблеми виконується в його відсутність.

Члени апеляційної комісії розглядають документи з проблеми, заслуховують запрошених представників Клієнта і ОС, ухвалюють рішення відносно реагування ОС. На основі проведеного розгляду апеляційна комісія ОС в повному складі простою більшістю голосів ухвалює рішення на закритому засіданні. Оформляється протокол засідання і доводиться до відома обох сторін. У протоколі засідання апеляційної комісії повинні бути чітко викладені суть апеляції, зміст всіх питань, відповідей і виступів. Протокол і рішення апеляційної комісії підписуються всіма її членами, та у тижневий термін передається позивачу .

За результатами розгляду апеляції (при необхідності) перший заступник керівника ОС розробляє план коригувальних та запобіжних дій (НЯ-ОС-01, НЯ-ОС-01Е), р.8.4, 8.5), результати реалізації такого плану підлягають подальшому аналізу згідно НЯ-ОС-01, НЯ-ОС-01 (рп. 5.5, 5.6). Спеціаліст з якості вносить відмітки про рішення з проблеми в Журналі обліку апеляцій клієнтів Ж-ОС-14; рішення офіційно реєструється, один екземпляр залишається в папці Клієнта, а другий відправляється Позивачу.

Про рішення стосовно поданої апеляції та про виконані коригувальні та запобіжні дії позивача офіційно повідомляють не пізніше 30-ти календарних днів від дати реєстрації апеляції в Ж-ОС-14.

У разі виявлення недостатності матеріалів Голова апеляційної комісії передає їх представнику ОС і ініціює додатковий або повторний розгляд проблеми. Повторна експертиза проблеми проводиться у відповідності з п. 4.2.2.

	Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04_1
	Орган сертифікації МЦЯ "ПРИРОСТ"	Стор. 7 із 7

4.2.4 Процеси розгляду апеляцій та рішень за результатами їх розгляду повинні виконуватися з дотриманням конфіденційності інформації.

Розробив: 1-й заступник Керівника ОС

В.М.Шеруда

Затверджую: Керівник ОС ТОВ МЦЯ "ПРИРОСТ"

О.Ю.Береговенко