

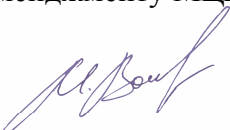


Міжгалузевий центр якості "ПРИРОСТ"  
Орган сертифікації систем менеджменту

---

СТАТУС  
ДОКУМЕНТ  
КОНТРОЛЬНИЙ  
ПРИМІРНИК

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Керівник Органу сертифікації систем  
менджменту МЦЯ «ПРИРОСТ»

 М.В. Макух

11 листопада 2016 року

**ІНС-ОС-04\_1**


СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ

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

Видання п'яте


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

Київ 2016


	Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04_1
	<b>Орган сертифікації систем менеджменту "ПРИРОСТ"</b>	Стор. 2 із 6


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

Документ розроблено:

Посада	Підпис	ПІБ	Дата
Заступник керівника ОС		Шеруда В.М.	11.11.2016

Документ узгоджено:

Посада	Підпис	ПІБ	Дата
Завідувач відділу ОЗС		Прачова О.А.	11.11.2016

	Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04_1
	Орган сертифікації систем менеджменту "ПРИРОСТ"	Стор. 3 із 6

## 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".

СМ – система менеджменту.

Клієнт – підприємство чи організація, система менеджменту якої сертифікована, або який звернувся до ОС з приводу сертифікації системи менеджменту.

Стандарт – критерій, на відповідність якому перевіряється система менеджменту.

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 або аудиторською групою ОС 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, ISO/IEC 17021.

## 4. МЕТОДИКА ВИКОНАННЯ ПРОЦЕСУ

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

Позивачем можуть бути опротестовані такі дії аудиторської групи і рішення ОС ( і не тільки):

відмова від виконання робіт за певною заявкою на сертифікацію;  
визнання невідповідності системи менеджменту Клієнта вимогам стандарту та відмова у видачі сертифіката;

призупинення або припинення дії сертифіката;

порушення правил і процедур проведення сертифікації систем менеджменту ;


порушення ОС договірних зобов'язань;

порушення ОС термінів виконання робіт;

рішення аудиторської групи щодо призупинення проведення аудиту ;

висновків аудиторської групи щодо результатів аудиту;

проявів загроз неупередженості зі сторін як аудиторів , так і ОС.

	Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04_1
	Орган сертифікації систем менеджменту "ПРИРОСТ"	Стор. 4 із 6

#### 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 заступник), 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 в письмовій формі, усними каналами або по телефону на ім'я керівника ОС. Апеляція яка надійшла до ОС "ПРИРОСТ" може бути прийнята будь-яким співробітником ОС і передана фахівцю з сертифікації для її реєстрації.

Термін подачі апеляцій не повинен перевищувати одного місяця від дня отримання рішення ОС або дій аудиторської групи, які 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 апеляція фахівцем з якості реєструється в Журналі обліку апеляцій клієнта Ж-ОС-14 та заповнюється форма Ф-ОС-Р11; про отримання апеляції інформує Позивача (Клієнта). 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 (внутрішній розгляд в ОС) і вживати відповідних заходів у випадках:

- 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 СМ.


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

Розгляд апеляції в апеляційній комісії проводиться в наступних випадках:

- при правомірності та 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.

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 і від позаштатних аудиторів/експертів.

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

	Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04_1
	<b>Орган сертифікації систем менеджменту "ПРИРОСТ"</b>	Стор. 5 із 6

підбирається та узгоджується кандидатуру 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;

фахівець з сертифікації (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;

фахівець з сертифікації повідомляє позивача апеляції про запланований термін розгляду апеляції.

При необхідності укладаються договори з фахівцем, який бере участь в експертизі проблеми.

#### **4.2.2 Експертиза проблеми**

Визначений фахівець у визначений термін здійснює аналіз документів, пов'язаних з проблемою, викладеною у зверненні (апеляції). 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, який у визначений термін передає Керівнику ОС.

#### **4.2.3 Засідання апеляційної комісії**

Представник ОС не пізніше, ніж за тиждень до засідання апеляційної комісії передає 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).


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 (здійснення коригувальних або запобіжних дій). На основі проведеного розгляду апеляційна комісія ОС в повному складі простою більшістю голосів ухвалює рішення на закритому засіданні. Оформлюється протокол засідання (довільна форма) 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) заступник керівника ОС розробляє план коригувальних та запобіжних дій; результати реалізації такого плану підлягають подальшому аналізу. Фахівець з сертифікації вносить відмітки про рішення з проблеми в форму для реєстрації апеляцій (Ф-ОС\_P11). Рішення (офіційний лист на бланку ТОВ МЦЯ «ПРИРОСТ») реєструють, один екземпляр залишають в папці Клієнта, другий відправляють Позивачу, копію зберігають в справі апеляції (п.4.3).

Документи надають позивачу рекомендованим поштовим відправленням або особисто в руки на третій день після дати затвердження документів і роблять відповідну відмітку в формі для реєстрації апеляцій (Ф-ОС\_P11) та журналі Ж-ОС-14.

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.

	Інструкція по розгляду апеляцій, пов'язаних з сертифікаційною діяльністю ОС "ПРИРОСТ"	ІНС-ОС-04_1
	<b>Орган сертифікації систем менеджменту "ПРИРОСТ"</b>	Стор. 6 із 6

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 та 4.2.3.

За необхідності вносять зміни до програми наглядового аудиту за сертифікованою системою менеджменту чи призначають позаплановий терміновий аудит СМ.

#### **4.3 Документи щодо апеляції**

Після позитивного рішення, яке задовольняє обидві сторони (Позивача і ОС), відповідальний фахівець формує справу апеляції, яка зберігається 3 роки.

#### **4.4 Моніторинг дієвості розгляду апеляцій.**

Організація оцінює дієвість розгляду апеляцій, а також здійснює моніторинг цієї дієвості та даних процесу, використовуючи наступні критерії:

- час, який витрачається на впровадження рекомендацій за результатами аудитів або критичних аналізів з боку керівництва, пов'язаних з розгляданням апеляцій;
- час, який витрачають на надання відповідей позивачам;
- ступінь задоволеності позивачів;
- кількість отриманих апеляцій;
- апеляцій, розв'язаних на місці їх подання;
- апеляцій, розв'язаних після погодженого строку;
- апеляцій, переданих на розгляд із застосуванням зовнішніх методів розв'язання;
- кількість повторюваних апеляцій.

Процеси розгляду апеляцій та рішень за результатами їх розгляду повинні виконуватися з дотриманням конфіденційності інформації. При цьому необхідно витримувати належний баланс між принципами відкритості і конфіденційності.