

5 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1 Клієнт має право опротестувати (подати апеляцію) будь-яке прийняте Органом оцінки відповідності ТОВ «УЦМСП» (далі – ООВ) рішення щодо його заявки на сертифікацію, надання чи скасування (скорочення галузі) сертифіката або ліцензійної угоди.

Політика і процедури подання, розгляду і прийняття рішення за апеляціями сформовані таким чином, щоб не допустити здійснення будь-яких дискримінаційних дій проти апелянта.

5.2 Право клієнта подати апеляцію та наявність відповідних процедур, що забезпечують розгляд належним чином апеляцій, повинні бути визначені у договорі на проведення робіт з сертифікації окремим додатком "Зобов'язання та права заявника" та "Зобов'язання та права виробника (постачальника) сертифікованої продукції".

5.3 Якщо клієнт бажає подати апеляцію, він повинен зробити це письмово на ім'я керівника ООВ не пізніше одного місяця після одержання офіційного рішення або інформації про дії Органу, які він має намір оскаржити. В апеляції повинна бути чітко викладена суть питання. До апеляції додаються усі необхідні матеріали та документи, що підтверджують та пояснюють факти, що містяться в апеляції.

Подана апеляція не зупиняє дії прийнятого рішення.

Клієнтом можуть бути оскаржені такі дії та рішення:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію;
- прийняття рішення про відмову у видачі сертифікату відповідності;
- відмова у видачі свідоцтва про визнання відповідності;
- призупинення або скасування сертифіката;
- порушення правил і процедури сертифікації;
- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів клієнта у сфері сертифікації.

Апеляція подається за наявності рішення в клієнта рішення ООВ або при вчиненні ООВ дій, які, на погляд клієнта, призводять до порушення його прав та інтересів у сфері сертифікації. В апеляції повинна бути чітко викладена суть скарги.

Для розгляду апеляцій ООВ створена Апеляційна комісія, права, обов'язки та повноваження якої регламентуються Положенням про Апеляційну комісію. Апеляційна комісія не розглядає апеляції від одного і того ж апелянта з одного і того ж питання, якщо рішення по апеляції уже було прийняте.

5.4 Усі отримані апеляції підлягають обов'язковому реєструванню у "Журналі реєстрації апеляцій та скарг".

Реєстрацію апеляцій проводить особа відповідальна за ведення діловодства в ООВ. Контроль за реєстрацією усіх отриманих апеляцій покладається на керівника з якості.

5.5 Зареєстровані апеляції після ознайомлення з ними керівника ООВ подаються для розгляду до Апеляційної комісії. Про факт отримання апеляції і передачі її на розгляд Апеляційної комісії, ООВ повідомляє апелянту офіційним листом.

В ході розгляду апеляції, апелянту також повідомляються:

- час розгляду апеляції Апеляційною комісією;
- можливість участі представників апелянта у розгляді його питання Апеляційною комісією;
- проміжні звіти та підсумки розгляду апеляції;
- рішення, прийняте Апеляційною комісією.

5.6 Рішення, прийняте Апеляційною комісією, повинне ухвалюватися, або перевірятися і затверджуватися, особою (ами), не залученою попередньо до змісту апеляції.

ООВ несе відповідальність за усі прийняті рішення на усіх рівнях процесу розгляду апеляцій.

5.7 ООВ повинен надати офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розгляду апеляції та дії, які ним впроваджені за рішенням Апеляційної комісії.

5.8 При плануванні сертифікації керівництво ООВ контролює, що особи, залучені до процесу розгляду апеляцій, не виконували аудит і не ухвалювали рішення щодо сертифікації стосовно апелянта.

5.9 При отриманні, оцінюванні і ухвалюванні рішення щодо апеляції, ООВ враховує вимоги щодо конфіденційності.

Можливість розголошення предмету апеляції і висновків за результатами її розгляду, а також обсяги такого розголошення, визначаються ООВ разом із замовником.

5.10 Реєстрування та зберігання апеляцій та усіх матеріалів щодо їх розгляду здійснюється у окремих справах, які заводяться на кожен отриману апеляцію, відповідальним за реєстрування та зберігання матеріалів з розгляду апеляцій є керівник з якості ООВ.

6 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ

6.1 ООВ для розгляду апеляцій створює Апеляційну комісію, яка складається з постійного складу та тимчасових членів комісії, які залучаються для розгляду конкретних питань.

Голова та постійний склад Апеляційної комісії підлягають погодженню Радою ООВ та призначаються наказом.

До тимчасових членів Апеляційної комісії не залучаються особи, включаючи керівний персонал ООВ, рішення яких опротестовується, а також, якщо вони були задіяні протягом останніх двох років в роботах із заявником чи постачальником, апеляція якого розглядається.

Апеляційна комісія проводить розгляд апеляцій на громадських засадах.

Апеляційна комісія керується в своїй діяльності чинним законодавством і нормативними документами системи сертифікації у якій ООВ здійснює свою діяльність, «Положенням про Апеляційну комісію».

Апеляції розглядаються Апеляційною комісією не пізніше двох тижнів після їх одержання та реєстрації в ООВ.

Порядок роботи Апеляційної комісії, її права та відповідальність наведені у "Положенні про апеляційну комісію" ООВ.

6.2 Для розгляду апеляції ООВ надає Апеляційній комісії такі документи:

- апеляцію та матеріали, що до неї додаються;
- листування щодо предмету апеляції між апелянтом, ООВ, організаціями, які залучалися до робіт за аутсорсингом;
- нормативні документи на об'єкт сертифікації.

6.3 Апеляційна комісія розглядає апеляції конфіденційно. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії у повному складі.

При розгляді та перевірці інформації за апеляцією та прийманні рішення, що буде ухвалюватися за результатами розгляду апеляції, Апеляційна комісія не залучає до процесу розгляду апеляцій осіб, які виконували аудит чи ухвалювали рішення щодо сертифікації або зацікавлені чи мають відношення до змісту апеляції.

Апеляційна комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше двох тижнів після її отримання та реєстрації ООВ. Якщо у зазначений термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, Голова Апеляційної комісії встановлює додатковий термін для її розгляду. При цьому загальний термін розгляду апеляцій не може перевищувати сорока п'яти днів.

В процесі розгляду апеляції апелянту надаються проміжні звіти і підсумки, він сповіщається про час розгляду апеляції на Апеляційній комісії і можливість висловити своє бачення питання.

Особи, рішення яких опротестовується, мають право бути заслуханими на засіданні Апеляційної комісії ООВ або іншим чином офіційно представити свій випадок. Під час розгляду апеляції клієнт (його представники), а також представники ООВ мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

У разі виникнення обставин, за яких член Апеляційної комісії може бути визнаний як зацікавлена сторона по відношенню до конкретного апелянта, то в розгляді цієї апеляції він участі не бере і засідання Апеляційної комісії проходить без нього.

Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні Апеляційної комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (більша половина складу комісії). За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виносяться рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос Голови є вирішальним. Засідання Апеляційної комісії оформляється протоколом, який веде секретар Комісії. Протоколи засідань Апеляційної комісії чітко і коротко описують суть апеляцій, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протоколи засідань Апеляційної комісії та відповідні рішення зберігаються в ООВ протягом п'яти років.

6.4 Апеляційна комісія, як правило, приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат (ліцензію на право застосування знаку відповідності);
- відмовити у видачі сертифікату (ліцензії);
- скасувати виданий сертифікат (ліцензію).

Якщо Апеляційна комісія визнає дії або рішення ООВ неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і приймає рішення щодо усунення ООВ допущеного порушення та скасування прийнятого ним рішення.

Якщо Апеляційна комісія визнає дії або рішення ООВ правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

Рішення Апеляційної комісії підписуються Головою Апеляційної комісії і всіма її членами.

За результатами розгляду апеляцій Апеляційна комісія також визначає дії, які ООВ необхідно вжити у відповідь, із врахуванням результатів ефективності дій щодо попередніх апеляцій.

6.5 Рішення Апеляційної комісії письмово доводиться до керівництва ООВ.

6.6 Керівництво ООВ здійснює аналіз отриманих матеріалів та рішень Апеляційної комісії з метою розроблення коригувальних дій у разі, якщо апеляція визнана Комісією обґрунтованою. Коригувальні дії повинні включати заходи:

- для зменшення наслідків будь-якої невідповідності, що призвела до апеляції чи скарги;
- відновлення відповідності з вимогами сертифікації настільки швидко, наскільки можливо;
- запобігання повторенню невідповідності.

Керівником з якості спільно із фахівцем, до компетенції якого відноситься дана апеляція, розробляються необхідні дії, призначаються конкретні терміни їх виконання. При цьому розроблені дії повинні бути такими, щоб усунути причину появи апеляції і виключити можливість повторної появи подібних апеляцій. Якщо раніше мали місце подібні апеляції чи

ситуації, які могли привести до апеляцій чи скарг, керівництво ООВ, при плануванні коригувальних дій, повинне врахувати результати розгляду подібних попередніх апеляцій. Розроблені дії і терміни їх виконання фіксуються в журналі реєстрації виявлених невідповідностей, аналізу та впровадження коригувальних дій і доводяться в письмовому вигляді до виконавця, який несе відповідальність за виконання всіх розроблених дій у встановлені терміни і підготовку звіту про виконані дії.

6.7 По завершенню процесу розгляду апеляції керівництво ООВ офіційно повідомляє апелянту щодо закінчення розгляду апеляції та прийняте рішення, а також про заходи, які впроваджені за прийнятим рішенням. Рішення комісії письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції шляхом надсилання копії протоколу засідання Апеляційної комісії.

6.8 Результати виконання належних подальших дій за рішенням Апеляційної комісії документально оформлюються та оцінюються їх ефективність.

Інформація про отримані обґрунтовані апеляції і результати управління цими апеляціями розглядається під час проведення аналізування системи менеджменту керівництвом ООВ, включається в звіт про аналіз системи менеджменту ООВ з боку керівництва. При цьому під час проведення аналізування системи менеджменту особлива увага приділяється апеляціям, які привели до значних фінансових витрат на їх усунення і які можуть мати сильний вплив на якість послуг ООВ.

6.9 Витрати, пов'язані з розглядом апеляції несе кожна із сторін.

6.10 У разі неможливості вирішити спірне питання Апеляційною комісією ООВ, або незгоди з рішенням особи, що подала апеляцію, матеріали можуть передаватися для вирішення у судовому порядку згідно з чинним законодавством.