

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 1 из 11
--------------------	---	--------------

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель
Органа по сертификации
систем менеджмента, продукции и услуг

ФБУ «Пермский ЦСМ»
 А.М. Деменев

«15» июня 2022 г.

**Порядок
РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ
ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ**

Пермь, 2022

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 2 из 11
--------------------	---	--------------

ПРЕДИСЛОВИЕ

- 1 ПОРЯДОК разработан ФБУ «Пермский ЦСМ»
- 2 Введено в действие приказом и.о. директора ФБУ «Пермский ЦСМ»
«__»_____2017г.
- 3 Версия июль 2022г взамен июля 2017г

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 3 из 11
--------------------	---	--------------

Настоящий документ и другие документы ФБУ «Пермский ЦСМ» не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и распространены в качестве официального издания без разрешения ФБУ «Пермский ЦСМ»

Содержание

Введение	4
1 Порядок подачи апелляции	5
2 Порядок рассмотрения апелляций и принятия решений	5
Приложение А ФОРМА ДЛЯ ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ	7
Приложение Б ФОРМА журнала регистрации апелляций	8
Приложение В Форма решения совета по апелляциям ФБУ «Пермский ЦСМ»	10
Приложение Г Лист ознакомления	11
Приложение Д Лист регистрации изменений	12

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 4 из 11
--------------------	---	--------------

Введение

Настоящий Порядок разработан в соответствии с пунктом 9.7 ГОСТ Р ИСО /МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента» (в отношении апелляций), с пунктом 7.13 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг», разделами 5 и 6 ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования» и устанавливает порядок подачи и рассмотрения апелляций, принятия решений.

Применяется в органе по сертификации систем менеджмента (далее ОС СМ) и в органе по сертификации продукции и услуг (далее ОС), совместно именуемых далее «орган по сертификации», функционирующих в структуре ФБУ «Пермский ЦСМ».

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 5 из 11
--------------------	---	--------------

1 Порядок подачи апелляции

1.1 Заявитель вправе подать апелляцию на соответствующее решение органа по сертификации в случаях:

- отказа в приеме документов на сертификацию объекта сертификации;
- отказа в выдаче сертификата соответствия на объект сертификации;
- приостановления или прекращения действия сертификата соответствия.

Рекомендуемая форма для подачи апелляции в Приложении А настоящего документа.

Апелляция должна быть подана в письменной форме с подписями уполномоченных лиц не позднее месячного срока с даты получения заявителем соответствующего решения органа по сертификации. Направлена либо почтой (в т.ч. электронной), либо по факсу, либо доставлена курьером или лично по адресу местонахождения общества.

1.2 Днем подачи апелляции считается день ее регистрации в журнале входящих документов. К подаваемой апелляции в обязательном порядке прикладывается копия решения органа по сертификации. В тот же день апелляция передается в сформированную комиссию по апелляциям. Секретарь комиссии регистрирует поступившую апелляцию в журнале установленной формы (Приложение Б), присваивая идентификационный код:

№ п/п –А-О-З (апелляция на отказы в приеме заявок на сертификацию);

№ п/п –А-О-С (апелляция на отказ в выдаче сертификата соответствия);

№ п/п А-ИК (апелляция на решения по инспекционному контролю).

При подаче апелляции в установленные сроки, секретарь комиссии имеет право запросить у:

Органа по сертификации – дело Заявителя;

Заявителя на апелляцию – дополнительные материалы.

1.3 Заявитель информируется о получении апелляции в день ее регистрации звонком по телефону или по электронной почте.

2 Порядок рассмотрения апелляций и принятия решений

Комиссия по апелляциям создается в ОС СМ при поступлении апелляции из представителей независимых организаций и осуществляет функции:

- рассмотрение апелляций по результатам сертификации и инспекционного контроля;
- принятие решения по апелляциям;
- доведение решения до заинтересованных лиц.

Комиссию возглавляет независимое лицо, не являющееся сотрудником ОС СМ ФБУ «Пермский ЦСМ», не принимавшее участие в сертификации систем менеджмента и не имеющее отношение к предмету апелляции.

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 6 из 11
--------------------	---	--------------

В состав комиссии включают представителей следующих контрольно-надзорных органов и других организаций:

- Приволжское межрегиональное территориальное управление Федерального Агентства по техническому регулированию и метрологии, отдел (инспекция) в Пермском крае ПМТУ Росстандарта;
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пермскому краю ;
- Федеральная антимонопольная служба по Пермскому краю;
- Торгово-промышленная палата.

Комиссия должна состоять не менее, чем из трех человек.

В своей деятельности Комиссия по апелляциям должна руководствоваться данным порядком.

По результатам рассмотрения материалов обращения комиссией принимается решение, которое подписывает председатель комиссии .

В случае несогласия с решением комиссии по апелляциям ОС СМ ФБУ «Пермский ЦСМ», заинтересованная сторона может обратиться в Росаккредитацию.

Поступившие в ОС СМ апелляции рассматриваются руководством органа по сертификации. Процесс получения, оценки и принятия решения, связанных с претензиями (жалобами) изложен в Порядок рассмотрения апелляций в ФБУ «Пермский ЦСМ» по вопросам сертификации;

2.1 Апелляция должна быть рассмотрена не позднее 10 дней с момента ее регистрации.

2.2 В тех случаях, когда для разрешения апелляции необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения апелляции могут быть в порядке исключения продлены руководителем Совета, но не более чем еще на 10 дней. Заявитель извещается о продлении сроков рассмотрения апелляции и ходе рассмотрения по телефону, электронной почте, простой почтовой связи.

2.3 Заявитель (представитель Заявителя) вправе присутствовать на заседании комиссии при рассмотрении его апелляции.

2.4 Комиссия, при необходимости, может вызвать Заявителя (представителя Заявителя), представителя органа по сертификации, а также пригласить специалистов по обсуждаемым вопросам.

2.5 Секретарь комиссии докладывает содержание апелляции и материалов, поступивших из органа по сертификации, или других, востребованных Комиссией материалов.

2.6 Секретарь комиссии ведет протокол заседания комиссии, в котором отражаются дата заседания, имена, отчества, фамилии присутствовавших членов комиссии и

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 7 из 11
--------------------	---	--------------

приглашенных на заседание, реквизиты (наименование, адрес местонахождения) Заявителя- юридического лица и фамилия, имя, отчество представителя Заявителя, фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя или его представителя, существенные моменты рассмотрения апелляции, результаты голосования, решение комиссии и его обоснованность.

Протокол заседания комиссии подписывается председателем и секретарем комиссии.

2.7 Комиссия, рассмотрев апелляцию Заявителя вправе принять решение:

- о подтверждении решения органа по сертификации с формулировкой: «Решение органа по сертификации оставить в силе, а апелляцию без удовлетворения»;
- о приеме документов на сертификацию заявленного объекта сертификации;
- о выдаче сертификата соответствия на объект сертификации;
- о снятии приостановления или восстановлении действия сертификата соответствия.

2.8 Решение по апелляции Заявителя (форма согласно приложению В к настоящему документу) в 5-ти дневный срок направляется Заявителю и в орган по сертификации.

2.9 Орган по сертификации (ОС СМ, ОС):

- принимает решение комиссии к исполнению;
- проводит внутренний аудит деятельности по сертификации и инспекционному контролю;
- выполняет соответствующие коррекции и корректирующие действия.

Извещает комиссию о выполнении ее решения.

2.10 В журнале регистрации апелляций делается отметка о принятом решении по апелляции с кратким описанием и указывается дата направления решения Заявителю.

2.11 Решение комиссии может быть обжаловано обеими сторонами: Заявителем и органом по сертификации в аккредитующем органе, .

Приложение А

ФОРМА ДЛЯ ПОДАЧИ АПЕЛЛЯЦИИ

(Рекомендуемая)

1. Сведения о Заявителе
Ф.И.О./организация _____

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 8 из 11
--------------------	---	--------------

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Телефон _____

Факс _____

Электронная почта _____

Ф.И.О. и полномочия лица, действующего от имени Заявителя _____

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) _____

2. Сведения об услуге _____

Номер сертификата соответствия, решения об отказе, решения по результатам ИК _____

3. Проблемы (или изложение апелляции) _____

Дата возникновения _____

Описание _____

4. Требуемые средства _____

5. Дата, подпись _____

6. Приложения _____

Список приложенных документов _____

Приложение Б

ФОРМА
журнала регистрации апелляций

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 9 из 11
--------------------	---	--------------

Иден- тифи- кацион- ный код	Дата пода- чи	Сведения о предъявите- ле (Ф.И.О., организа- ция)	Описание апелляци- и необходи- мые дополни- тельные данные	Объект апелляции	Предла- гаемые сред- ства и методы реше- ния	Ожидае- мый срок ответа или немедлен- ное рассмот- рение	Принятое решение, дата	Факт срок ответа на апелля- цию
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 10 из 11
--------------------	---	---------------

Приложение В

Форма решения комиссии по апелляциям

ФБУ «Пермский ЦСМ»

Комиссия по апелляциям

по рассмотрению апелляций на решения органа по сертификации
_____, связанных с деятельностью Органа по сертификации
наименование органа по сертификации

Решение №

от «__» _____ 20__ г.

Рассмотрев поступившую апелляцию от

Наименование организации – заявителя, Ф.И.О. ИП (индивидуального предпринимателя)

По вопросу _____

Содержание апелляции

От «__» _____ 200__ г., регистрационный номер _____

Решили _____

Содержание решения

Председатель апелляционной комиссии _____

Подпись

Ф.И.О.

Секретарь апелляционного комиссии _____

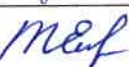
Подпись

Ф.И.О.

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Порядок РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ ПО ВОПРОСАМ СЕРТИФИКАЦИИ	Лист 11 из 11
--------------------	---	---------------

Приложение Г

Лист ознакомления

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись
И.О. директора, руководитель ОС	Деменев А.М.		
- начальник отдела сертификации, заместитель руководителя ОС, эксперт по сертификации	Боршова И.С.	15.07.2022	
Руководитель группы ведения реестра, архива ОС и актуализации фонда НД, эксперт сертификации	Жуланова Л.В.	15.07.2022	
Инженер, эксперт по сертификации	Изгагин С.А.		
Инженер, эксперт по сертификации	Чукавина Е.И.	15.07.2022	
аудитор	Зеленцова Д.Д.	15.07.2022	
Техник- делопроизводитель	Курбатова С.В	15.07.2022	
Инженер, эксперт по сертификации	Жуланова Л.В	15.07.2022	
Инженер, эксперт по сертификации	Елизаров М.П.	15.07.2022	
Инженер	Керасова Е.А.	19.10.2023	

14

15

16

17