

**ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
"Научно-методический центр НОРМА"**

СТО 021-7-2015

**УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ЗАО "НМЦ НОРМА"**



В.Г. Подколзин

"26" октября 2015 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

**АПЕЛЛЯЦИОННАЯ КОМИССИЯ
Порядок организации и работы**

СТО 021-7-2015
Взамен СТП 021-6-2013

Введен в действие с "05" ноября 2015 г.

Приказом Генерального директора ЗАО "НМЦ НОРМА"

№ 113а от "26" ноября 2015 г.

Москва

2015

Содержание

1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Определения	3
4 Обозначения и сокращения	3
5 Требования к Апелляционной комиссии	3
5.1 Общие положения	3
5.2 Цели и задачи	5
5.3 Порядок работы	5

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на все подразделения и должностных лиц ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА". Настоящий стандарт определяет основные задачи, функции, права и порядок работы Апелляционной комиссии, при выполнении работ по сертификации систем менеджмента качества организаций (предприятий) комиссиями экспертов (аудиторов) ЗАО "НМЦ НОРМА".

Апелляционная комиссия, образованная в соответствии с приказом Генерального директора ЗАО "НМЦ НОРМА", в своей работе должна руководствоваться нормами и требованиями данного СТО.

2 Нормативные ссылки

В настоящем СТО использованы ссылки на следующие документы:

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

ГОСТ ISO 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ВР РД 03.001-2010 Порядок проведения работ по сертификации систем менеджмента качества.

ВР РД 02.001-2010 Положение об органе по сертификации систем менеджмента.

РОС 11-14 Порядок сертификации систем менеджмента качества.

Руководство по аккредитации сертификационных центров Системы Сертификации АТ и ОГА, АР МАК, 2008 г.

СТО 003-5-2015 Внутренние проверки.

СТП 030-1-2010 Корректирующие и предупреждающие действия.

3 Определения

В настоящем стандарте применяются термины с соответствующими определениями, приведенными в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012, ГОСТ ISO 9000-2015.

4 Обозначения и сокращения

АР МАК – Авиационный Регистр Межгосударственного авиационного комитета.

АТ и ОГА – авиационная техника и объекты гражданской авиации.

В и ВТ – вооружение и военная техника.

СМК – Система менеджмента качества.

СТО (П) – стандарт организации (предприятия).

ОС СМК – орган по сертификации систем менеджмента качества.

5 Требования к Апелляционной комиссии

5.1 Общие положения

5.1.1 Апелляционная комиссия формируется в соответствии с приказом Генерального директора ЗАО "НМЦ НОРМА" (Руководителя органа по сертификации).

5.1.2 В своей работе Апелляционная комиссия учитывает требования ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 (п. 9.7 п. 9.8), ВР РД 03.001- (п. 5.5.7), ВР РД 02.001- (п. 9.4), РОС 11 (7.4.16) Руководство по аккредитации сертификационных центров Системы Сертификации АТ и ОГА (раздел 18).

5.1.3 Функционирование Апелляционной комиссии направлено на:

- своевременное рассмотрение жалоб, претензий и апелляций заявителя и принятие соответствующих решений по рассматриваемым вопросам;

- отсутствие административной, финансовой и юридической зависимости членов комиссии от заявителя, а также от других лиц, заинтересованных в результатах сертификации организаций и частных лиц;

- исключение возможности оказания давления на экспертов комиссии ЗАО "НМЦ НОРМА", осуществляющих сертификацию систем менеджмента качества организации Заявителя, что могло бы повлиять на выводы этой комиссии.

5.1.4 В состав Апелляционной комиссии включаются лица, имеющие высшее образование, прошедшие специальную подготовку в области сертификации систем менеджмента качества и имеющие стаж практической работы не менее 3-х лет. Лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляции, не должны участвовать в соответствующих аудитах (аудит в отношении которого предъявлена апелляция) и не принимать решения по сертификации.

5.1.5 Апелляционная комиссия призвана обеспечить объективное рассмотрение жалоб, претензий и апелляций организации Заявителя, включая:

- принятия решения об обоснованности претензий Заявителей;
- определение причин и виновников нарушений, установленных процедур и требований по проведению сертификационных работ;
- выработку решений о необходимых корректирующих действиях по удовлетворению претензий Заявителя и предупреждающих действиях с целью исключения повторных претензий Заявителя;
- назначение исполнителей указанных корректирующих и предупреждающих мероприятий и лиц, контролирующих их выполнение.

ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА" имеет документированный процесс получения, оценки и принятия решений, связанных с жалобами, описание процесса рассмотрения жалоб общественно доступно и размещено на сайте ОС СМ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

К данному процессу должны применяться требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА" должен подтвердить получение жалобы в течение 5-ти дней и предоставлять ее предъявителю отчеты о ходе рассмотрения жалобы и сообщать о результатах (не позднее 10 дней после оглашения результата).

При получении жалобы ОС СМ должен убедиться, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую данный орган несет ответственность, и если это так, то рассмотреть жалобу. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании внимание должно быть направлено на результативность сертифицированной системы менеджмента.

ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА" должен в течении 5-ти дней передать сертифицированному заказчику относящуюся к нему жалобу.

При получении жалобы ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА" должен нести ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

Решение должно быть принято или проанализировано и подтверждено лицом или лицами, ранее не имевшими отношения к предмету жалобы, и сообщено предъявителю апелляции.

ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА" должен официально уведомить предъявителя жалобы об окончании ее рассмотрения.

ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА", совместно с заказчиком и предъявителем жалобы, должен определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

5.1.6 Секретарь комиссии обеспечивает своевременное извещение членов комиссии, а также приглашенных лиц, о времени, месте и плане работы Апелляционной комиссии (см. п. 5.3). Осуществляет регистрацию жалоб, претензий, апелляций и других материалов Заявителей, а также ведение, оформление и регистрацию материалов работы комиссии (протоколов, записей и т.д.).

5.1.7 Решение комиссии по апелляциям является обязательным для должностных лиц и сотрудников ЗАО "НМЦ НОРМА".

5.1.8 Решение комиссии по апелляции подлежит обязательному доведению до сведения Генерального директора, посредством прямого участия генерального директора в совещаниях, заседаниях и утверждения протоколов этих совещаний и заседаний.

Мероприятия по устранению и предупреждению несоответствий, выявленных при внутренних проверках, разрабатывает руководитель подразделения/ответственный исполнитель согласно СТО-003.

Мероприятия корректирующего и предупреждающего характера, целесообразность разработки которых установлена в ходе анализа жалоб, претензий и апелляций заявителя, разрабатывает руководитель подразделения/ответственный исполнитель, определенный протоколом апелляционной комиссии.

5.2 Цели и задачи

5.2.1 Основной целью Апелляционной комиссии является:

- своевременное и объективное рассмотрение жалоб, претензий и апелляций предприятий и организаций – Заявителей по качеству проведения экспертами ЗАО "НМЦ НОРМА" работ по сертификации СМК, производства, продукции (типа);
- поддержание авторитета ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА" как компетентного и надежного органа на рынке сертификационных услуг, способного проводить сертификацию СМК на самом высоком уровне.

5.2.2 Для достижения основных целей Апелляционная комиссия решает следующие задачи:

- обеспечение коллегиальности принимаемых решений;
- обеспечение беспристрастности, объективности, независимости и своевременности принимаемых решений по жалобам, претензиям, апелляциям заявителей (с учетом соблюдения требований конфиденциальности);
- совершенствование внутренней системы менеджмента и организационной структуры управления ЗАО "НМЦ НОРМА";
- актуализация нормативной, методической и информационной базы по сертификации СМК в области аккредитации;
- обеспечение соответствия квалификации персонала и привлекаемых экспертов современному уровню требований;
- оценка соответствующих корректирующих и предупреждающих действий.

5.3 Порядок работы

5.3.1 Все поступающие в ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА" жалобы, претензии, апелляции и другие материалы должны быть зарегистрированы (не позднее 2-х дней с момента поступления в организацию) в журнале "Входящая почта", с указанием входящего номера, даты регистрации и переданы Генеральному директору ЗАО "НМЦ НОРМА", который через секретаря Апелляционной комиссии уведомляет Заявителя о получении и рассмотрении данной апелляции.

*Примечание:

• В системе сертификации АТ и ОГА к рассмотрению Апелляционной комиссией принимаются материалы (жалобы, претензии, апелляции и т.п.) только от тех организаций, с которыми ЗАО "НМЦ НОРМА" работает непосредственно на основе заключенных договоров.

- В системе добровольной сертификации "Военный Регистр", Заявитель имеет право обратиться с претензией, апелляцией и т.п. на действия экспертов ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА" непосредственно в Апелляционный совет "Военного Регистра" или обратиться в Апелляционную комиссию ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА".

- В системе добровольной сертификации "Оборонсертифика", согласно требованию РОС 11, Заявитель имеет право обратиться с жалобой, претензией, апелляцией и т.п. на действия экспертов в Апелляционную комиссию ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА", а затем при необходимости непосредственно в Апелляционную комиссию Наблюдательного совета СДС "Оборонсертифика" (см. РОС 11, п. 7.4.16) в соответствии с установленным порядком подачи и рассмотрения апелляции.

5.3.2 При принятии решения о рассмотрении на Апелляционной комиссии, указанных выше материалов, одновременно Генеральным директором назначается ответственный исполнитель (из членов комиссии) и определяется дата заседания комиссии, а материалы передаются секретарю Апелляционной комиссии для регистрации.

5.3.3 Поступившие в Апелляционную комиссию жалобы, претензии, апелляции и другие материалы по этим вопросам, регистрируются (не позднее 2-х дней) секретарем комиссии в журнале (Приложение 1) и передаются (под роспись в журнале) ответственному исполнителю для дальнейшей работы.

5.3.4 Ответственный исполнитель должен в течение 10-ти дней рассмотреть необходимые материалы, подготовить проект решения (протокол), ознакомить с ним других членов комиссии и доложить о результатах работы председателю Апелляционной комиссии.

5.3.5 Рассмотрение жалоб, претензий, апелляций Апелляционной комиссией проводится не позднее 30 дней с момента поступления в ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА".

5.3.6 Заявитель оповещается секретарём заблаговременно о дате заседания комиссии (не позднее, чем за 10 дней), о чем секретарь делает соответствующую запись в журнале (Приложение 1).

5.3.7 Председатель комиссии (или назначенный им член комиссии) руководит заседанием Апелляционной комиссии.

5.3.8 Заседание Апелляционной комиссии проводится при наличии не менее 3-х членов комиссии.

5.3.9 Отсутствие Заявителя или его представителя на заседании Апелляционной комиссии не является основанием для переноса заседания на другие сроки.

5.3.10 Результаты рассмотрения, представленных в Апелляционную комиссию материалов, докладывает ответственный исполнитель.

5.3.11 Решение по рассматриваемым вопросам принимается простым большинством. В принятии решения не участвуют те члены Апелляционной комиссии, в отношении которых поступила претензия, апелляция.

5.3.12 Анализ, определение, своевременное осуществление и регистрация результатов по обеспечению выполнения соответствующей коррекции и корректирующих действий, проводят в соответствии с СТО-030.

5.3.13 Копия Протокола заседания комиссии (Приложение 2) с сопроводительным письмом направляется секретарем Заявителю в 3-х дневной срок, после заседания Апелляционной комиссии. В сопроводительном письме к копии Протокола, Заявитель уведомляется об окончании рассмотрения апелляции.

5.3.14 Ведение и оформление журнала и протоколов заседания комиссии осуществляет секретарь комиссии. Протоколы апелляционной комиссии хранятся в секретариате в течение 5 лет после их оформления. Журнал хранится в секретариате в течение 5 лет после его полного заполнения.

5.3.15 Копия протокола заседания Апелляционной комиссии передается секретарем организатору работ по данному предприятию для хранения в "Деле организации", о чем делается отметка в журнале в графе "Примечание".

Приложение 2
(Справочное)

Форма протокола заседания Апелляционной комиссии

ОС СМК ЗАО "НМЦ НОРМА"

ПРОТОКОЛ

_____ № _____
Дата

Гор Москва

Заседание Апелляционной комиссии

Председатель- _____

Секретарь- _____

Присутствовали:
Члены комиссии:

Приглашённые:

Повестка дня:

СЛУШАЛИ:

ПОСТАНОВИЛИ:

Итоги голосования: За _____
Против _____
Воздержалось _____
Председатель _____

Секретарь _____