

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
"Научно-методический центр НОРМА"

СТО 021-9-2018

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОС СМК-
Генеральный директор
АО "НМЦ НОРМА"

В.Г. Подколзин

"30" 10. 2018 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

АПЕЛЛЯЦИОННАЯ КОМИССИЯ
Порядок организации и работы

СТО-021-9-2018
Взамен СТП-021-8-2018

Введен в действие с "06" 11 2018 г.

Приказом Генерального директора АО "НМЦ НОРМА"

№ 118 от "31" 10 2018 г.

Рабочий экземпляр

Москва
2018

Содержание

1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки.....	3
3 Термины и определения.....	3
4 Обозначения и сокращения	3
5 Требования к Апелляционной комиссии	3
5.1 Общие положения.....	3
5.2 Цели и задачи	4
5.3 Порядок работы.....	5
Приложение А.....	7
Приложение Б	8
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ	9
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	10

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на все подразделения и должностных лиц ОС СМК АО "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) АО "НМЦ НОРМА".

Апелляционная комиссия, образованная в соответствии с приказом Генерального директора АО "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 17021-1-2017 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию системы менеджмента. Часть 1. Требования

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

ВР РД 02.001-2018 Руководящий документ. Положение об органе по сертификации систем менеджмента

ВР РД 03.001-2018 Руководящий документ. Порядок сертификации систем менеджмента качества

РОС 11-18 Руководство. Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества

СТО-003-8-2020 Внутренние аудиты (проверки)

СТО-030-3-2018 Корректирующие действия

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применяются термины с соответствующими определениями, приведенными в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1, ГОСТ Р ИСО 9000.

4 Обозначения и сокращения

АТ и ОГА - авиационная техника и объекты гражданской авиации.

В и ВТ – вооружение и военная техника.

ОС СМК – орган по сертификации систем менеджмента качества.

СМК – Система менеджмента качества.

СТО – стандарт организации.

5 Требования к Апелляционной комиссии

5.1 Общие положения

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

5.1.2 В своей работе Апелляционная комиссия учитывает требования ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 (п. 9.7), ВР РД 02.001- (п. 9.1), РОС 11 (п.п. 6.6.9).

5.1.3 Функционирование Апелляционной комиссии направлено на:

- своевременное рассмотрение апелляций заказчика и принятие соответствующих решений по рассматриваемым вопросам;

Изм. № 1

Изм. № 2

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

- исключение возможности оказания давления на экспертов комиссии АО "НМЦ НОРМА", осуществляющих сертификацию систем менеджмента качества организации Заказчика, 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 апелляций организации Заказчика, включая:

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

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 апелляций и других материалов Заказчиков, 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 АО "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 апелляций Заказчика, 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 апелляций предприятий и организаций – Заказчиков по качеству проведения экспертами АО "НМЦ НОРМА" работ по сертификации СМК, производства, продукции (типа);
- поддержание авторитета ОС СМК АО "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 апелляциям заказчиков (с учетом соблюдения требований конфиденциальности);
- совершенствование внутренней системы менеджмента и организационной структуры управления АО "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 АО "НМЦ НОРМА" 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 АО "НМЦ НОРМА", который через секретаря Апелляционной комиссии уведомляет Заказчика о получении и рассмотрении данной апелляции.

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

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

В системе добровольной сертификации "Оборонсертифика", согласно требованию РОС 11, Заказчик имеет право обратиться с апелляцией и т.п. на действия экспертов в Апелляционную комиссию ОС СМК АО "НМЦ НОРМА", а затем при необходимости непосредственно в Апелляционный 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 апелляции и другие материалы по этим вопросам, регистрируются (не позднее 2-х дней) секретарем комиссии в журнале (Приложение А) 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 апелляций Апелляционной комиссией проводится не позднее 30 дней с момента поступления в ОС СМК АО "НМЦ НОРМА".

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

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 Заказчика 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 Б) с сопроводительным письмом направляется секретарем Заказчику в 3-х дневной срок, после заседания Апелляционной комиссии. В сопроводительном письме к копии Протокола, Заказчик 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 Б

(Справочное)

Форма протокола заседания Апелляционной комиссии

ОС СМК АО "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 _____