

ДП «Волиньстандартметрологія»	ПСУ-007	сторінка	1
Орган з сертифікації систем управління	Процедура розгляду апеляцій	сторінок	5
		Редакція 1-2017	

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Керівник органу з сертифікації  
систем управління  
ДП «Волиньстандартметрологія»

\_\_\_\_\_ Б.П. Шиба

“ ” \_\_\_\_\_ 2017 р.

### Процедура розгляду апеляцій ПСУ-007

Розроблено: провідний інженер відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» \_\_\_\_\_ О.І.Акулов

Узгоджено: начальник відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» \_\_\_\_\_ В.І.Гриценюк

юрисконсульт \_\_\_\_\_ І.О.Рудь

Конфіденційність: документ не конфіденційний

Відомості обліку:

- примірник № \_\_\_\_\_ виготовлено, перевірено і взято на облік відповідальним працівником \_\_\_\_\_

(дата) (посада) (підпис) (прізвище)

- вилучено з користування з причини втрати чинності

(дата) (посада) (підпис) (прізвище)

ДП «Волиньстандартметрологія»	ПСУ-007	сторінка	2
Орган з сертифікації систем управління	Процедура розгляду апеляцій	сторінок	5
		Редакція 1-2017	

## Мета.

Цей документ розроблено для встановлення єдиних вимог до процедури розгляду апеляцій в органі з сертифікації систем управління.

## Вимоги щодо застосування та виконавці.

Документ є обов'язковим для застосування спеціалістами органу з сертифікації систем управління кожного разу при розгляді апеляцій.

## Нормативні посилання

- ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів»
- ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2015 «Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту»;
- ДСТУ ISO/IEC 22003:2013 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до органів, що здійснюють аудит та сертифікацію систем управління безпечністю харчових продуктів»;
- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи»

## Терміни та визначення.

Терміни та визначення у відповідності до ДСТУ ISO 9000 та ДСТУ ISO/IEC 17000.

Процедура розгляду апеляцій включає:

- письмове подання апеляції до органу з сертифікації;
- розгляд апеляції;
- прийняття рішення.

### 1. Подання апеляції.

1.1. Якщо заявник бажає опротестувати заходи щодо його заявки на сертифікацію системи управління, він повинен подати письмову апеляцію до органу з сертифікації не пізніше одного місяця від дня отримання повідомлення про прийняте рішення. Подання апеляції не зупиняє дію прийнятого рішення.

### 1.2. В апеляції заявник зазначає:

- повну назву та поштові реквізити заявника та органу з сертифікації;
- дату подання та номер апеляції;
- обставини, на підставі яких подається апеляція;
- докази, що підтверджують обставини подання апеляції з посиланням на відповідні законодавчі акти, нормативні документи тощо;
- вимоги заявника;
- сума претензій за цією апеляцією та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці, а також платіжні реквізити заявника;
- перелік документів, що додаються до апеляції, а також інших доказів;
- документи, що підтверджують вимоги заявника, додаються в оригіналах або копіях, засвідчених в порядку, що встановлені чинним законодавством України.

Апеляція підписується керівником підприємства-заявника або його заступником і надсилаються до органу з сертифікації рекомендованим або цінним листом чи вручаються під розписку.

### 2. Розгляд апеляції.

2.1. Приймання та реєстрація апеляції, як вхідного документу ДП «Волиньстандартметрологія», здійснюється згідно з «Інструкцією з діловодства у ДП «Волиньстандартметрологія» р.3.

Після проведення реєстрації канцелярія направляє апеляцію начальнику відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції».

Начальник відділення «Центр з підтвердження відповідності продукції» реєструє апеляцію в «Журналі реєстрації апеляцій» (форма журналу – додаток 1).

2.1. Для розгляду кожної апеляції створюється апеляційна комісія, склад якої затверджується керівником органу з сертифікації. До складу апеляційної комісії включають:

ДП «Волиньстандартметрологія»	ПСУ-007	сторінка	3
Орган з сертифікації систем управління	Процедура розгляду апеляцій	сторінок	5
		Редакція 1-2017	

- члена комітету забезпечення неупередженості органу з сертифікації, який не є працівником ДП «Волиньстандартметрологія» (голова комісії);

- юриста ДП «Волиньстандартметрологія»;

- провідних співробітників органу з сертифікації залежно від характеру претензії за поданою апеляцією.

2.2. Апеляційна комісія в своїй діяльності керується:

- арбітражним процесуальним кодексом України;

- іншими законодавчими актами України, міждержавними угодами, постановами Кабінету Міністрів України з питань стандартизації, метрології та сертифікації,

- порядком сертифікації систем управління;

- нормативними документами на заявлену продукцію (послугу), стосовно якої проводилась сертифікація системи управління.

2.3. Апеляція розглядається апеляційною комісією конфіденційно не пізніше одного місяця від дня її надходження до органу з сертифікації.

Заявник має право бути заслуханим на засіданні апеляційної комісії.

Під час прийняття рішення щодо апеляції повинні бути присутні лише члени апеляційної комісії в повному складі.

2.4. Для розгляду апеляції апеляційна комісія повинна мати такі документи:

- апеляцію заявника;

- листування щодо претензії за цією апеляцією між заявником та органом з сертифікації;

- технічну документацію на продукцію (при потребі).

Документи надаються членам апеляційної комісії органом з сертифікації не пізніше, як за два тижні до засідання комісії.

2.5. Якщо до апеляції не додано всі документи, необхідні для її розгляду, апеляційна комісія через орган сертифікації виставляє заявнику відповідну вимогу із зазначенням терміну їх подання, який не може бути менший п'яти днів, не враховуючи часу поштового обігу.

При цьому перебіг терміну розгляду претензій зупиняється до отримання недоданих документів або закінчення терміну їх подання.

Якщо недодані заявником документи у встановлений термін не надійшли, апеляція розглядається за наявними документами.

2.6. Якщо під час розгляду апеляції виникає необхідність ще раз перевірити якість (комплектність) забракованої продукції (послуги), термін розгляду апеляції продовжується до двох місяців від дня її надходження до органу з сертифікації.

3. Прийняття рішення.

3.1. Апеляційна комісія приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат;

- відмовити у видачі сертифіката;

- скасувати виданий сертифікат.

3.2. Рішення апеляційної комісії у письмовій формі доводиться до відома заявника та органу з сертифікації.

У рішенні за апеляцією зазначаються:

- повна назва та поштові реквізити заявника та органу сертифікації;

- номер і дата рішення;

- номер і дата апеляції, за якою прийняте це рішення;

- визнана сума претензій за апеляцією, якщо претензію визнано повністю або частково, номер і дата платіжного доручення на перерахування цієї суми;

- мотиви відхилення претензії за апеляцією, якщо вона відхилена повністю чи частково з посиланням на відповідні законодавчі акти, нормативні документи тощо, які обґрунтовують відхилення;

- перелік доданих до рішення документів та інших доказів.

Рішення апеляційної комісії, підписане усіма членами комісії, надсилається рекомендованим або цінним листом чи вручається під розписку.

ДП «Волиньстандартметрологія»	ПСУ-007	сторінка	4
Орган з сертифікації систем управління	Процедура розгляду апеляцій	сторінок	5
		Редакція 1-2017	

Якщо претензію за апеляцією відхилено повністю чи частково, заявникові повертаються оригінали документів отриманих з апеляцією, а також надіслано документи, що обґрунтовують відхилення, якщо вони відсутні у заявника.

4. Витрати, пов'язані з розглядом апеляції, несе кожна зі сторін згідно з чинним законодавством України.

5. В разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право звернутись до суду.

Додаток 1

Форма «Журналу реєстрації апеляцій»

Журнал має містити такі графи

- порядковий номер;
- дата реєстрації;
- назва замовника, його адреса, код ЄДРПОУ
- короткий зміст апеляції
- рішення апеляційної комісії.

*Ф-01-ПСУ-007-ред1-2017*

