



Общество с ограниченной ответственностью
«Добровольная система аккредитации, аттестации
и подтверждения соответствия»

Порядок рассмотрения апелляций

ДП 03.15.2024


Редакция 3

Страница 1 из 14

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
Порядок рассмотрения апелляций
ДП 03.15.2024


Разработал:	Проверил:	Утвердил:	Введен в действие:
Менеджер по качеству	Руководитель ЦОС	Генеральный директор ООО «ДСААиПС»	с 17.09.2024
Т.О. Беспалова	А.Д. Пендюрин	А.Д. Пендюрин	Дата Приказом № АК-4/24-03
ФИО 02.09.2024	ФИО 02.09.2024	ФИО 02.09.2024	От 02.09.2024
Дата 	Дата 	Дата 	Дата Взамен ДП 03.15.2023 (редакция 2)
Подпись	Подпись	Подпись	Код документа

Изменение						
Дата						

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Редакция 3
		Страница 2 из 14

Оглавление

1. Назначение	1
2. Область применения и ответственность	1
3. Нормативные ссылки	1
4. Термины и определения. Обозначения и сокращения	1
5. Описание процедуры	2
5.2 Состав Комиссии по апелляциям.....	3
5.3 Функции и обязанности Комиссии по апелляциям	3
5.4 Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций	4
5.5 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций	5
5.6 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям	6
5.7 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту	6
5.8 Ответственность	7
5.9 Хранение документов и материалов	7
6. Приложения	8
Ф01 03.12	8
Ф02 03.12	9
Ф03 03.12	10
Ф04 03.12	11

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Редакция 3
		Страница 3 из 14

1. Назначение.

Настоящая Документированная процедура устанавливает: правила формирования Комиссии по апелляциям, правила оформления, приёма и регистрации апелляций, правила и сроки рассмотрения, а также права и обязанности при рассмотрении апелляций в Системе добровольной сертификации «ГОСТАккредитация».

2. Область применения и ответственность.

2.1 Ответственность за реализацию данной процедуры несут руководитель ЦОС и МК.

2.2 Данная процедура предназначена для применения:

- ЦОС СДС «ГОСТАккредитация»;
- Комиссией по апелляциям;
- участниками Системы;
- заинтересованными лицами.

3. Нормативные ссылки.

3.1 ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»

3.2 ГОСТ ISO/IEC 17011-2018 (ISO/IEC 17011:2017, IDT) «Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия»;

3.3 ГОСТ ISO/IEC 17025-2019 (ISO/IEC 17025:2017, IDT) «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;

3.4 ДП 03.04.2024 «Управление компетентностью и квалификацией работников»;

3.5 ДП 03.10.2024 «Управление рисками»;

3.6 ДП 03.13.2024 «Анализ со стороны руководства»;


3.7 ДП 03.09.2024 «Корректирующие действия».

4. Термины и определения. Обозначения и сокращения.

Апелляция – обжалование заявителем/участником системы решения по жалобе в отношении результата выполнения работ по признанию компетентности испытательной лаборатории (центра), связанных с основной деятельностью Центрального органа системы «ГОСТАккредитация», с запросом о пересмотре решения принятого этим органом в отношении заявителя/участника системы.

Апеллянт – организация или физическое лицо, подающее апелляцию.

Заявитель – лицо, подавшее заявку на прохождение процедуры признания компетентности.

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Редакция 3
		Страница 4 из 14

Участник системы – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, получивший в установленном порядке аттестат признания компетентности лаборатории в СДС «ГОСТАккредитация».

Комиссия – комиссия по рассмотрению апелляций

ИЛ – испытательная лаборатория

ИЦ – испытательный центр

СМ - система менеджмента

ДП – документированная процедура

РК – руководство по качеству

ОПК - отдел признания компетентности

ЦОС – Центральный орган системы

Система «ГОСТАккредитация» – система добровольной сертификации (СДС) «ГОСТАккредитация».

5. Описание процедуры

5.1 Общие положения

5.1.1 Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ЦОС. Регламент процедуры рассмотрения апелляций, находится в открытом доступе на сайте ЦОС.

5.1.2 Апеллянт может быть заявитель или участник системы, задействованный в процессе признания компетентности, права которого, по его мнению, нарушены.

5.1.3 Апеллянт вправе подать апелляцию в ЦОС с запросом о пересмотре решения, принятого ЦОС по результатам выполнения работ по признанию компетентности либо по жалобе.

Комиссия по рассмотрению апелляций функционирует:


- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 5.4 настоящей процедуры;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

5.1.4 Ответственность за деятельность Комиссии по рассмотрению апелляций в СДС «ГОСТАккредитация» несет руководитель ЦОС.

5.1.5 Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по рассмотрению апелляций, утверждённый приказом руководителя ЦОС.

5.1.6 Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

5.1.7 Члены Комиссии определяются председателем Комиссии по рассмотрению апелляций для каждого случая рассмотрения апелляции.

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Страница 5 из 14

5.1.8 При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей процедурой, требованиями ГОСТ ISO/IEC 17025-2019, а также документам СМ ЦОС.

5.1.9 Результатом работы Комиссии по рассмотрению апелляций является решение об удовлетворении апелляции или мотивированный отказ в удовлетворении.

В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение вышестоящих инстанциях.

5.2 Состав Комиссии по рассмотрению апелляций

5.2.1 В состав Комиссии входят председатель, два члена и секретарь. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, определенным ДП 03.04.2024 «Управление компетентностью и квалификацией работников» иметь опыт работы в области признания компетентности ИЛ (ИЦ) не менее трех лет, деятельность которого не распространяется на содержание претензии апеллянта.

5.2.2 Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

5.2.3 Члены Комиссии должны соблюдать конфиденциальность информации и беспристрастность, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

5.2.4 Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

5.2.5 В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты по признанию компетентности, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в признании компетентности ИЛ (ИЦ) апеллянта;

- руководители и работники ЦОС СДС «ГОСТАккредитация».


При рассмотрении конкретной апелляции в состав Комиссии не должны включаться лица, вовлекавшийся в течение последних двух лет в деятельность организации, подавшей апелляцию.

5.2.6 Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

5.3 Функции и обязанности Комиссии по рассмотрению апелляций.

5.3.1 Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов, связанных с деятельностью ЦОС СДС «ГОСТАккредитация», в связи с пересмотром решения, принятого этим органом в

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Страница 6 из 14

отношении ИЛ (ИЦ).

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

5.3.2 В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение апелляций о пересмотре решения, принятого ЦОС по результатам проведения признания компетентности ИЛ (ИЦ) и инспекционного контроля;

- доведение решений до заинтересованных сторон;

- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи вышестоящие инстанции;

- запрос у участников Системы и ответственных работников ЦОС материалов, необходимых для анализа апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей заявителя и экспертных комиссий;

- принятие решений по существу рассматриваемых апелляций.

5.4 Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.

5.4.1 Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке (Ф01 03.15). В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ЦОС, указаны документы и т.д.

5.4.2 Апелляция подаётся по почте, на электронный адрес, в письменном виде в СДС «ГОСТАккредитация» не позднее чем через 30 календарных дней после решения ЦОС, с которым апеллянт не согласен.

5.4.3 МК регистрирует апелляцию в «Журнале регистрации апелляций» (Ф02 03.15) в день ее поступления с присвоением ей регистрационного входящего номера, и передаёт её руководителю ЦОС.


Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону ИЛ (ИЦ) или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения информации о регистрации его апелляции.

5.4.4 Председатель комиссии назначается приказом руководителя ЦОС по каждой поступившей апелляции отдельно.

Состав комиссии определяется и утверждается Председателем комиссии по каждой конкретной апелляции.

5.4.5 Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

5.4.6 После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»
	Порядок рассмотрения апелляций
	ДП 03.15.2024 Редакция 3 Страница 7 из 14

- установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии специалистов внешних организаций (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

При рассмотрении апелляций учитываются риски принятия решений. Результаты идентификации и оценки рисков документируются в листе (Ф03 03.12). Идентификация и оценка рисков осуществляется в соответствии с требованиями ДП 03.10.2024 «Управление рисками».

5.5 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.


5.5.1 Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

5.5.2 Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

5.5.3 В случае возникновения разногласий у членов Комиссии и ИЛ (ИЦ) или недостатка информации Комиссия может перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

5.5.4 При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Редакция 3 Страница 8 из 14

5.5.5 Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

5.5.7 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по рассмотрению апелляции.

5.6 Правила и сроки оформления решения Комиссии по рассмотрению апелляции.

5.6.1 Решение оформляется секретарем Комиссии в течение 15 рабочих дней в двух экземплярах (Ф04 03.15).

5.6.2 Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии.

5.6.3 Решение по апелляции должно содержать:

- при отказе в удовлетворении апелляции:

- причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

- при удовлетворении апелляции: срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

5.6.4. До принятия Комиссией по апелляциям решения лицо, подавшее апелляцию, вправе отозвать апелляцию полностью или частично.

Комиссия по рассмотрению апелляций не рассматривает апелляции, отозванные заявителями

5.7 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.


5.7.1 Решение по апелляции высылается апеллянту в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку.

5.7.2 Все документы и материалы работы Комиссии, хранятся у МК ЦОС, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

5.7.3 Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

5.7.4 Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

5.7.5 Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа СМ со стороны руководства (ДП 03.13.2024 «Анализ со стороны руководства») и учитывается при оценке рисков (ДП 03.10.2024 «Управление рисками»). При проведении анализа системы

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Страница 9 из 14

менеджмента качества особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ЦОС.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в СДС «ГОСТАккредитация» систематически проводятся:

- периодические проверки нормативных документов;
- внутренние аудиты СМ;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ по аккредитации и инспекционному контролю;
- анализ претензий и апелляций, поступивших ранее;
- анализ СМ и меры по совершенствованию СМ по результатам анализа;
- обучение работников ЦОС.

5.8 Ответственность

5.8.1 Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом;


5.8.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно требований РК 02.01.2023 (п. 8.1).

5.8.3 По предложению апелланта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

5.9 Хранение документов и материалов.

5.9.1 Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у менеджера по качеству ЦОС в деле «Апелляции ЦОС», в течении двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

5.9.2 Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены руководством СДС «ГОСТАккредитация». Выявленные несоответствия в работе ЦОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с требованиями РК 02.01.2024 (п. 9.5) и ДП 03.09.2024 «Корректирующие действия».

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Редакция 3
		Страница 10 из 14

6. Приложения

Ф01 03.15

Форма апелляции

Руководителю ЦОС
«ГОСТАккредитация»

Апелляция.

1 Сведения о предъявителе апелляции:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2 Объект апелляции

3 Суть апелляции

Дата возникновения _____


Описание _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов


	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Редакция 3
		Страница 11 из 14

Ф02 03.15

Форма журнала регистрации апелляций

Журнал регистрации апелляций

№№ п/п	Дата	Регистрационный номер апелляции	Наименование организации, подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание апелляции	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения апеллянта
1	2	3	4	5	6	7

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Редакция 3 Страница 12 из 14


Ф03 03.15

Чек-лист оценки рисков принятых решений
Чек-лист оценки рисков принятых решений

наименование заявителя/участника системы, номер и дата решения ЦОС

№№ п/п	Риск (наименование)	Причина возникновения риска	Возможные последствия риска	Вероятность наступления риска в балах	Тяжесть последствий в балах	Ранг риска В балах (произведение столбцов 5 и 6)
1	2	3	4	5	6	7

Менеджер по качеству (*фамилия, инициалы, дата, подпись*)

	Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации, аттестации и подтверждения соответствия»	
	Порядок рассмотрения апелляций	ДП 03.15.2024
		Редакция 3 Страница 13 из 14

Ф04 03.15

Форма решения Комиссии по рассмотрению апелляций

РЕШЕНИЕ №

от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия по апелляции _____
наименование ИЛ (ИЦ)

рассмотрела апелляцию № _____ дата « ____ » _____ 200__ г.

по вопросу _____

представленную _____
наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для удовлетворения/отказа в удовлетворении апелляции _____

Председатель

Комиссии по апелляции _____
подпись инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляции _____
подпись инициалы, фамилия

