



ОРГАН
З ОЦІНКИ
ВІДПОВІДНОСТІ

СЕРТАТОМ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник органу
з сертифікації систем
менеджменту «СЕРТАТОМ»

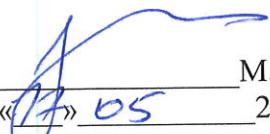
В.В. Кравцов
«12» листопада 2016 р.



ПРОЦЕДУРА

РОЗГЛЯДАННЯ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПРНИХ ПИТАНЬ

ОССМ-П.08/16

Погоджено  М.І. Кондратюк

«12» 05 2016 р.

Розроблено  К.О. Любовська

«12» 05 2016 р.

Ця процедура є власністю ОССМ «СЕРТАТОМ». Її не дозволяється тиражувати
та передавати іншим організаціям без дозволу керівництва ОССМ «СЕРТАТОМ»

ЗМІСТ

1	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	3
3	ВИЗНАЧЕННЯ	3
4	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
5	ПОРЯДОК РОЗГЛЯДАННЯ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ....	4
	ДОДАТОК А. ПОЛОЖЕННЯ ПРО АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ	8
	ДОДАТОК Б. ВІДОМОСТІ ПРО НАЯВНІСТЬ ТА РЕЗУЛЬТАТИ РОЗГЛЯДУ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ РІШЕНЬ	11
	АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ.....	12
	АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН	16

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця процедура поширюється на Орган з сертифікації систем менеджменту Товариства з обмеженою відповідальністю «СЕРТАТОМ» (далі – ОССМ «СЕРТАТОМ» або ОССМ).

1.2 Ця процедура встановлює основні правила розгляду апеляцій, скарг і спірних питань, що надходять до ОССМ від клієнтів, або інших сторін.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цій методиці є посилання на такі документи:

- ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які проводять аудит і сертифікацію систем менеджменту. Частина 1. Вимоги;
- ДСТУ ISO 10002:2007 «Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях»;
- ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 «Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи».

3 ВИЗНАЧЕННЯ

3.1 Апеляція – вимога об'єкта оцінювання відповідності до органу сертифікації чи органу акредитації переглянути рішення, ухвалене цим органом щодо об'єкта (ДСТУ ISO/IEC 17000:2007).

3.2 Ефективність – співвідношення між досягненим результатом і використаними ресурсами.

3.3 Комpetентність – виявлені особисті якості й доведена здатність застосовувати знання та вміння.

3.4 Протокол, запис – документ, в якому наведено одержані результати чи докази виконаних робіт.

3.5 Скарга – висловлення незадоволеності щодо організації, пов'язане з її продукцією чи самим процесом розглядання скарг, там, де явно чи неявно очікують відповіді або рішення (ДСТУ ISO 10002).

4 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1 Процедура розроблена на підставі ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1.

4.2 Політика ОССМ щодо розглядання апеляцій, скарг та спірних питань полягає в тому, що заявник робіт з сертифікації/оцінки відповідності чи інша зацікавлена у проведенні сертифікації/оцінки відповідності організація (особа) має право опротестувати будь яке рішення щодо заявки на сертифікацію/оцінку відповідності, визнання сертифікату або рішення про скасування ліцензійної угоди.

ОССМ гарантує, що всі зацікавлені сторони сповіщені про існування процедури апеляцій та про процедури, якими необхідно керуватись.

Заявник може подати письмову апеляцію до ОССМ не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняті рішення. Порядок подання і розгляд апеляцій, скарг та спірних питань здійснюється відповідно до вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ДСТУ ISO 10002 та цієї процедури. Положення про апеляційну комісію наведено у додатку А до цієї процедури.

4.3 Подання апеляції не припиняє дії раніше прийнятого ОССМ рішення за результатами робіт.

4.4 Рішення прийняті комісією обов'язкові для сторін, що брали участь у розгляді апеляції.

4.5 Термін розгляду апеляції - не більше одного місяця після її одержання.

4.6 З цього приводу ОССМ:

- інформує замовника про процедуру розглядання апеляцій, скарг та спірних питань шляхом розміщення цієї процедури на інформаційному сервері ОССМ;

- реєструє всі апеляції, скарги та спірні питання щодо сертифікації/оцінки відповідності, а також заходи щодо їх усунення в журналі ОССМ-Ж.01/16;

- безпосередньо виконує відповідні заходи щодо вирішення спірних питань;

- документально оформлює проваджені дії і оцінює їхню ефективність.

Форма відомості про розгляд апеляцій, скарг та спірних питань наведена у додатку Б.

4.7 ОССМ забезпечує можливість здійснення наступних положень:

- можливість для сторони, яка подала апеляцію, офіційно визначити свій випадок;

- забезпечення неупередженості процесу апеляцій;

- забезпечення сторони, яка подала апеляцію, письмовою відповіддю щодо результатів апеляції з результатами досягнутих рішень.

4.8 При надходженні до ОССМ матеріалів щодо оскарження дій ОССМ або нездовільну якість робіт, Керівником ОССМ проводиться їх аналізування з метою віднесення їх до однієї з категорій:

- апеляція;

- скарга;

- спірне питання.

Керівник ОССМ особисто відповідає за перевірку інформації щодо оскарження. У разі недостатності документів, повідомляє письмово про це позивача.

4.9 Керівник ОССМ визначає, чи стосується дане питання процедури сертифікації/оцінки відповідності, або питання стосується позивача, що має сертифікат. Якщо скарга подана за наявністю сертифіката у замовника, у триденний термін про це письмово повідомляється замовнику, якого вона стосується, також це додається до справи з сертифікації/оцінки відповідності та враховується під час планового нагляду (або повторної сертифікації). З цього приводу за рішенням керівника ОССМ може бути призначена позапланова перевірка.

4.10 Апеляція або скарга може бути подана у разі виникнення у заявника вимоги переглянути рішення, що ухвалене ОССМ, або при вчиненні ОССМ дій, які, на погляд заявника, призводять до порушення його прав та інтересів у сфері сертифікації.

4.11 Заявником можуть бути оскаржені такі дії та рішення ОССМ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки щодо сертифікації/оцінки відповідності;

- відмова у видачі сертифіката відповідності;

- відмова у видачі свідоцтва про визнання сертифіката відповідності, що виданий іншим ОССМ;

- порушення правил і процедури сертифікації/оцінки відповідності;

- інші дії, якщо вони призвели до порушення прав та інтересів заявника у сфері сертифікації/оцінки відповідності.

4.12 В апеляції або скаргі має бути чітко викладена їх суть. До апеляції чи скарг додаються всі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції чи скаргі, а саме:

- листування щодо спірного питання між Заявником і ОССМ;

- підтвердні документи (звіти, протоколи і т.ін.).

4.13 Витрати на подання скарги здійснюються за рахунок заявника.

5 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДАННЯ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ

5.1 У разі подання апеляції (скарги) щодо спірного питання ОССМ:

- реєструє заяву у відповідному Журналі ОССМ - СЯ-Ж.01/16;

- перевіряє обґрутованість оскарження;

- визначає терміни розгляду питання та надання відповіді;

- визначає необхідні дії з розгляду питання;

- простежує та реєструє проваджені дії і оцінює їхню ефективність;
- забезпечує, щоб були виконані відповідні коригування та коригувальні дії у встановлені терміни;
- разом із замовником та скаржником визначає, чи потрібно, і якщо так, то якою мірою, буде розголошено предмет оскарження та зроблені щодо неї висновки.

5.2 В залежності від характеру позову, керівником ОССМ приймається рішення про створення апеляційної комісії або рішення про призначення відповідальних виконавців з розгляду питань, порушених в заявлі.

У випадках, коли скаргу замовника або спірне питання можливо вирішити в усному порядку (без дотримання документованої процедури), керівник структурного підрозділу має право надати відповідь. Всі документовані звернення та документи з розгляду та відповіді замовнику повинні зберігатись у підрозділі, до якого надходила скарга.

5.3 Секретар спільно з керівником структурного підрозділу, в якому виконувалась робота з сертифікації/оцінки відповідності, стосовно якої подані апеляції чи скарги, в двотижневий термін готує комплект документів відповідно п. 4.12 цієї процедури і подає голові комісії.

5.4 Апеляційна комісія розглядає всі претензії в термін не пізніше одного місяця після її реєстрації в ОССМ.

5.5 Під час розгляду апеляції (скарги) заявник (його представники), а також представники ОССМ, мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. В цьому випадку може бути складений та підписаний відповідний протокол.

5.6 За бажанням заявника обговорення спірних питань може здійснюватися за допомогою листування, якщо його влаштовує обумовлене збільшення терміну вирішення спірних питань.

5.7 За результатами ОССМ ухвалює коригувальні заходи, якщо буде доведено, що претензія обґрунтована.

5.8 Порядок управління апеляціями

5.8.1 Апеляція повинна подаватися лише у письмовій формі на ім'я керівника ОССМ протягом місяця після отримання заявником рішення, яке заявник бажає оскаржити. Заявником можуть бути оскаржені дії та рішення, що зазначені у п. 4.11 цієї процедури.

5.8.2 До апеляції додаються документи згідно з п. 4.12.

Комісія може вимагати надання інших документів, що необхідні для розгляду апеляції.

5.8.3 Розгляду не підлягають апеляції від одного і того ж апелянта з одного і того ж питання, якщо рішення було уже прийняте.

5.8.4 Усі апеляції, за винятком тих, що надійшли з порушенням вимог, зазначених у п. 5.8.1 цієї Процедури та тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

5.8.5 Апеляції, які визнані обґрунтованими, додатково реєструються Представником керівництва з якості у журналі ОССМ- Ж.02/16.

5.8.6 Для розгляду апеляцій в ОССМ відповідним наказом створюється апеляційна комісія (далі - АК), яка розглядає надані документи та приймає рішення. Склад комісії формує керівник ОССМ для розгляду кожної конкретної апеляції. Положення про Апеляційну комісію наведені у додатку А.

5.8.7 Зареєстрована у встановленому порядку апеляція та інші матеріали, що надійшли разом з нею, передаються голові АК ОССМ.

Голова Комісії доручає членам Комісії попередньо розглянути й опрацювати апеляцію, а в разі потреби, підготувати пропозиції щодо формування тимчасового складу АК.

Комісія розглядає апеляцію у термін не пізніше одного місяця після її реєстрації ОССМ. Якщо в місячний термін вирішити порушені в апеляції питання неможливо, голова Комісії встановлює та узгоджує з позивачем додатковий термін для її розгляду.

Під час розгляду апеляції заявник (його представники), а також представники ОССМ мають право виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах.

5.8.8 У разі виникнення обставин, за якими член АК ОССМ може бути визнаний як такий, що зацікавлений по відношенню до позивача, він відсторонюється від розгляду апеляції.

5.8.9 Інформація про отриманні обґрунтовані апеляції і результати управління цими апеляціями розглядається під час проведення аналізування системи менеджменту якістю керівництвом ОССМ, включається в звіт про аналізування СМЯ з боку керівництва. При цьому під час проведення аналізування СМЯ особлива увага приділяється апеляціям, які привели до значних впливів на якість послуг ОССМ.

5.9 Порядок управління скаргами

5.9.1 Скарги, що надходять на адресу ОССМ від заявників, органів державного управління, страхувальників, інших сертифікаційних органів, органів з акредитації тощо, відносяться до скарг на адресу ОССМ від зовнішніх джерел.

5.9.2 ОССМ підтверджує отримання скарги та сповіщає позивача про результати розгляду скарги. Реєстрація скарги здійснюється в журналі ОССМ-Ж.01/16 за формою, яка наведена у додатку Б.

5.9.3 Після отримання скарги вона аналізується ОССМ з метою визначення, чи стосується скарга діяльності ОССМ, якщо це так, то ця скарга з відповідною резолюцією керівника ОССМ направляється відповідному фахівцю для виконання. Отримавши скаргу, виконавець розглядає її відповідно до вимог цієї процедури і інформує уповноваженого з якості про виконану роботу.

Якщо претензія стосується діяльності організації, СМЯ якої сертифікував ОССМ, то під час перевірки скарги повинна розглядатися результативність функціонування СМЯ цієї організації.

5.9.4 Причинами скарг, як правило, можуть бути:

- невідповідності під час виконання робіт або оформлення документів;
- невідповідність застосованих нормативних документів;
- невідповідність управління роботою, наданням послуг або процесом;
- невиконання вимог органу з призначення/акредитації.

5.9.5 Скарга, що надійшла, повинна бути проаналізована керівником ОССМ. При цьому визначається:

- чи відноситься скарга до діяльності ОССМ;
- чи є необхідні ресурси і повноваження для розроблення і впровадження ефективних дій щодо скарги (наприклад, скарга в ОССМ, а ефективні дії по ній можуть бути розроблені або впроваджені тільки за участю Національного органа України з сертифікації).

5.9.6 Зареєстрована скарга аналізується керівником ОССМ з метою:

- визначення, чи дійсно скарга є недоліком в роботі ОССМ;
- встановлення причини появи скарги;
- розроблення необхідних коригувальних і запобіжних дій.

Аналіз проводиться на основі нормативних документів, що визначають вимоги до відповідної роботи або послуги. Під час аналізування скарги обов'язково розглядається:

- причина появи скарги;
- взаємопов'язані функції/процес, що стосується скарги;
- фінансові витрати, які необхідні для управління скаргою;
- підготовка персоналу.

5.9.5 Внаслідок аналізування скарги може бути прийняте рішення про:

- задоволення скарги повністю;
- задоволення скарги частково;
- не задоволення скарги.

5.9.6 У разі обґрунтування скарги, отримана претензія управляється відповідно до вимог ОССМ-П.06/16. Керівник ОССМ призначає конкретні терміни і виконавця. При цьому коригувальні і запобіжні дії повинні бути такими, щоб усунути саму причину невідповідності.

Перевірка і контроль виконання запобіжних і коригувальних дій щодо усунення причини скарги (невідповідності), а також їх ефективність, проводиться заступником керівника ОССМ (начальником відділу оцінки відповідності продукції, систем управління), а також представником керівництва з якості. Результати аналізування і опрацювання скарг в письмовому виді доводяться до відома організацій, від якої вона отримана.

У разі необґрунтованості скарги підготовлюється офіційна відповідь зі змістовним обґрунтуванням правильності дій ОССМ стосовно випадку, котрий зазначений в скарзі.

5.9.7 Інформація щодо наявності скарг розглядається під час проведення аналізування системи менеджменту якості керівництвом ОССМ, включається до звітів про аналізування системи управління якістю.

5.9.8 При цьому під час проведення аналізування СМЯ особлива увага приділяється скаргам, які призвели до значних фінансових витрат і які можуть мати суттєвий вплив на задоволеність та інші зацікавлені сторони.

5.10 Скарги до замовників від ОССМ

5.10.1 ОССМ може направити скаргу до замовника своїх послуг у випадку, якщо ним порушені умови сертифікації і/або умови використання сертифікатів і знака відповідності. У разі порушень цих умов відповідальний фахівець в ОССМ готує пропозиції щодо коригувальних дій, які можуть містити:

- письмове звернення до відповідної організації з вимогою щодо усунення порушення;
- публікацію інформації про порушення;
- призупинення або анулювання дії сертифікатів і дозволу на застосування знака відповідності;
- звернення до суду з проханням про застосування санкцій до організації-порушника і про відшкодування збитків, нанесених ОССМ.

5.11 Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій

5.11.1 Для виявлення і усунення потенційних причин появи скарг і апеляцій в ОССМ систематично проводяться:

- періодичні перевірки нормативних документів;
- внутрішні аудити СМЯ і перевірки умов контрактів (договорів);
- перевірка документів, що готовуються за результатами виконаних робіт і послуг;
- аналізування претензій і апеляцій, що надійшли раніше;
- аналізування СМЯ і заходи щодо вдосконалення СМЯ за результатами аналізування;
- технічне навчання персоналу.

Додаток А

ПОЛОЖЕННЯ ПРО АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ

A.1 Загальні положення

A.1.1 Апеляційна комісія ОССМ (далі - АК) створюється для розглядання апеляцій, що надходять до ОССМ від клієнтів або інших сторін щодо заяви на сертифікацію/оцінку відповідності, визнання чи скасування сертифіката або ліцензійної угоди.

A.1.2 Комісія у своїй діяльності керується чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами з питань сертифікації/оцінки відповідності, а також правилами та процедурими, що діють в ОССМ.

A.1.3 АК повинна забезпечувати:

- недискримінаційний характер процедур розглядання апеляцій;
- своєчасне інформування замовників про порядок та правила проведення робіт по розгляданню апеляцій;
- вживання необхідних заходів для захисту членів комісії від будь-якого невиправданого тиску.

A.1.4 АК розглядає спірні питання у зв'язку з:

- відмовою видати сертифікат;
- відмовою визнання сертифіката країни-експортера;
- скасуванням ліцензії на право застосування сертифіката;
- скасування або призупинення дії сертифіката відповідності;
- непорозуміннями на різних етапах процедури сертифікації/оцінки відповідності.

A.2 Порядок формування апеляційної комісії

A.2.1 Керівник ОССМ, призначає незалежну апеляційну комісію (відповідального) для розглядуожної конкретної апеляції або скарги. Під час формування складу комісії повинна обов'язково враховуватися професійна компетентність її членів, а також забезпечуватися їх незалежність від конфліктуючих сторін. До складу АК не повинні входити особи, які приймали безпосередню участь у виконанні робіт за поданою заявкою.

A.2.2 Склад АК на чолі з головою затверджується наказом керівника ОССМ.

Заступник голови комісії і секретар комісії обираються на засіданні комісії.

Секретар є членом Комісії. Секретар Комісії забезпечує:

- участь у засіданнях членів Комісії та представників подавця апеляції і ОССМ;
- готує всі необхідні для розгляду матеріали;
- веде протоколи засідань;
- готує рішення Комісії.

A.2.3 До складу АК входять представники структурних підрозділів ОССМ.

При формуванні АК ОССМ забезпечує незалежність її членів від сторін.

A.2.4 До складу АК можуть включатися: представник центрального органу виконавчої влади з питань оцінки відповідності, а також, за потреби, представники органу з сертифікації систем менеджменту якістю, товариств (спілок) споживачів та інших зацікавлених організацій.

Персонал, включаючи керівний, не приймає участь в розгляді будь-якої апеляції, якщо він був задіяний протягом останніх двох років в відношенні заявитика, апеляція якого розглядається.

A.2.5 Головує на засіданнях комісії її голова. У разі відсутності голови комісії його обов'язки виконує заступник голови.

A.3 Обов'язки АК

АК зобов'язана:

- розглядати кожну апеляцію з приводу підтвердження відповідності та сертифікації;
- приймати рішення за результатами розгляду апеляції та доводити його до сторін, що брали участь у розгляді апеляції;
- аналізувати та узагальнювати досвід з питань апеляційної роботи;
- розробляти та проводити заходи, спрямовані на підвищення ефективності своєї роботи (за потреби);
- забезпечувати конфіденційність розглянутих питань.

A.4 Права АК

АК має право:

- одержувати всі документи, матеріали і відомості, потрібні для розгляду апеляції;
- вимагати, за потреби, зразки або фотознімки продукції;
- залучати під час роботи комісії представників конфліктуючих сторін та інших зацікавлених організацій;
- відвідувати підприємства, установи і організації заявитика, який оскаржив дії призначеного ОССМ, з метою аудиту.

A.5 Відповідальність АК

АК несе установлену законодавством відповідальність у разі неправомірного використання наданих їй прав, у тому числі за розголошення комерційної таємниці.

A.6 Процедура розгляду та прийняття рішення АК

А.6.1 ОССМ не пізніше ніж за два тижні до засідання апеляційної комісії повинен надати їй такі документи:

- а) апеляція заявитика;
- б) листування з спірного питання між заявитиком та ОССМ;
- в) документацію системи менеджменту.

Комісія може зажадати інші документи, потрібні для розгляду апеляції.

А.6.2 За дорученням голови комісії інформацію з питання, що розглядається, надає один із членів комісії.

А.6.3 У розгляді апеляції апеляційною комісією ОССМ має право взяти участь та бути вислуханим заявитик, що подав апеляцію, неодмінно повинен бути присутній працівник ОССМ, який виконував роботи з сертифікації/оцінки відповідності, стосовно яких подана апеляція, а також мають розглядатися документовані матеріали щодо причин подання апеляції.

А.6.4 Голова комісії може надати слово особам, які брали участь в процедурі сертифікації/оцінки відповідності, та іншим присутнім на засіданні.

А.6.5 АК, як правило, приймає одне з таких рішень :

- видати /визнати/ сертифікат ;
- відмовити у видачі /визнанні/ сертифікату ;
- зупинити або скасувати дію ліцензійної угоди або/і сертифікату.

А.6.6 Протокол засідання комісії веде і підписує її секретар, затверджує голова комісії.

А.6.7 Протоколи засідань комісії повинні чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів та бути підписані членами комісії.

А.6.8 Обговорення результатів розгляду апеляції проводиться на закритому засіданні комісії тільки її членами у складі, достатньому для прийняття відповідного рішення (не менше двох третіх складу комісії).

А.6.9 За результатами обговорення та розгляду апеляції комісією виносиТЬся рiшення, яке прийМАється на закритому засіданнi бiльшiстю голосiв. У разi рiвного розподiлу голосiв «за» та «проти», голос Голови є вирiшальним. Пiд час прийняття рiшення маЮть бути присутнi тiльки члени комiсiї, в повному складi.

А.6.10 Рiшення АК повиннi бути пiдписанi Головою i всiма членами комiсiї.

А.6.11 У разi неприйняття будь-ким iз членiв комiсiї рiшення АК в протоколах комiсiї зазначається «Незгоден» та ставиться пiдпис вiдповiдної особи.

А.6.12 Всi матерiали по розгляду апеляцiї, в т.ч. протокол i рiшення, зберiгаЮться в окремiй справi протягом десяти рокiв.

А.6.13 Витрати, пов'язанi з розглядом апеляцiї, несе кожна iз сторiн.

А.6.14 За бажанням заявника обговорення спiрних питань може здiйснюватися за допомогою листування, якщо його влаштовує обумовлене збiльшення строкiв вирiшення питань апеляцiї.

А.6.15 Якщо комiсiя визнає дiї або рiшення ОССМ неправомiрними, то вона прийМАє рiшення про обґрунтованiсть апеляцiї i зобов'язує призначений ОССМ усунути допущене порушення та скасувати прийняте ним рiшення.

А.6.16 Якщо комiсiя визнає дiї або рiшення ОССМ правомiрними, то вона прийМАє рiшення про вiдмову заявнику у задоволеннi апеляцiї.

А.6.17 Рiшення комiсiї письмово доводиться до сторiн, якi брали участь у розглядi апеляцiї.

Перший примiрник протоколу засiдань комiсiї та вiдповiднi рiшення зберiгаЮться в справi ОССМ, другий примiрник надається Заявниковi.

А.6.18 У разi незгоди однiєї iз сторiн з рiшенням комiсiї воно може бути оскаржене в Нацiональному агентствi України.

При цьому до апеляцiї додаЮться документи, пов'язанi з предметом конфлiкту. Рiшення Нацiональногo агентства України з акредитацiї може бути оскаржене в судовому порядку згiдно з чинним законодавством.

А.6.19 Протоколи засiдань комiсiї та вiдповiднi рiшення зберiгаЮться в ОССМ протягом десяти рокiв.

А.6.20 У разi обґрунтованостi апеляцiї отримана апеляцiя управляється вiдповiдно до застосованих вимог ОССМ-П.05/16. Представником керiвництва з якостi спiльно з фахiвцем, до компетенцiї якого вiдноситься дана апеляцiя, розробляються необхiднi дiї, призначаються конкретнi термiни їх виконання. При цьому розробленi дiї повиннi бути такими, щоб усунути причину появи апеляцiї i виключити можливiсть повторної появи подiбних апеляцiй.

Розробленi дiї i термiни їх виконання фiксуються в журналi ОССМ-Ж.02/16 i доводяться в письмовому видi до виконавця, який несе вiдповiдальнiсть за виконання всiх розроблених дiй у встановленi термiни i пiдготовку звiту про виконаннi дiй.

А.6.21 Керiвництво ОССМ повинно призначити вiдповiдальну особу, яка буде контролювати впровадження подальших (коригувальних чи запобiжних) дiй за результатами розгляду апеляцiї.

Додаток Б
ВІДОМОСТІ
ПРО НАЯВНІСТЬ ТА РЕЗУЛЬТАТИ РОЗГЛЯДУ
АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ РІШЕНЬ

Дата отримання, реєстраційний номер	Від кого отримано	Відповідаль- ний	Стислий зміст апеляції (скарги, суперечки)	Результати розгляду

Керівник
ОCCM «СЕРТАТОМ» _____