



ОРГАН  
З ОЦІНКИ  
ВІДПОВІДНОСТІ

# СЕРТАТОМ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник ОС «СЕРТАТОМ»

В.В. Кравцов

«16» 2015 р.




## МЕТОДИКА


### РОЗГЛЯДАННЯ АПЕЛЯЦІЙ, СКАРГ ТА СПІРНИХ ПИТАНЬ

ОС-МСЯ.08/14

Погоджено

 Л.В. Андрієнко  
«16» 07 2015 р.

Розроблено

 О.А. Пономарьов  
«16» 07 2015 р.

*Ця методика є власністю ОС «СЕРТАТОМ». Її не дозволяється тиражувати та передавати іншим організаціям без дозволу керівництва ОС «СЕРТАТОМ»*

**ЗМІСТ**

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

## 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Ця методика поширюється на Орган з сертифікації Товариства з обмеженою відповідальністю «СЕРТАТОМ» (далі – ОС «СЕРТАТОМ» або ОС).

1.2 Ця методика встановлює основні правила розгляду апеляцій, скарг і спірних питань, що надходять до ОС від постачальників, або інших сторін.

## 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цій методиці є посилання на такі документи:

- ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17020:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до роботи різних типів органів з інспектування;
- 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;
- ОС-МСЯ.04/11 Методика. Управління невідповідностями;
- ОС-ІСЯ.06/11 Інструкція. Застосування знака відповідності;
- ОС-СЯ-Ж.01/11 Журнал реєстрації апеляцій, скарг та спірних рішень щодо сертифікації, заходів з усунення їх причин;
- ОС-СЯ-Ж.02/11 Журнал реєстрації проведення внутрішніх аудитів, невідповідностей, коригувальних та запобіжних дій.

## 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 **Компетентність** – 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 Методика розроблена на підставі ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014.

4.2 Політика ОС 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 продукції, визнання сертифіката або рішення про скасування ліцензійної угоди.

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

Заявник може подати письмову апеляцію до ОС не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення. Порядок подання і розгляд апеляцій, скарг та спірних питань здійснюється відповідно до вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014, ДСТУ ISO 10002 та цієї методики. Положення про апеляційну комісію наведено у додатку А до цієї методики.

4.3 Подання апеляції не припиняє дії раніше прийнятого ОС 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 ОС:

- інформує замовника про процедуру розглядання апеляцій, скарг та спірних питань шляхом розміщення цієї методики на інформаційному сервері ОС «СЕРТАТОМ»;

- реєструє всі апеляції, скарги та спірні питання щодо сертифікації/оцінки відповідності, а також заходи щодо їх усунення в журналі ОС-Ж.01/11;

- 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 ОС 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 ОС матеріалів щодо оскарження дій ОС або незадовільну якість робіт, Керівником ОС проводиться їх аналізування з метою віднесення їх до однієї з категорій:

- апеляція;

- скарга;

- спірне питання.

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

4.9 Керівник ОС визначає, чи стосується дане питання процедури сертифікації/оцінки відповідності, або питання стосується позивача, що має сертифікат. Якщо скарга подана за наявності 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 ОС може бути призначений позаплановий нагляд.

4.10 Апеляція або скарга може бути подана у разі виникнення у заявника вимоги переглянути рішення, що ухвалене ОС, або при вчиненні ОС 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 ОС:

- 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 ОС;

- 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 скарзі має бути чітко викладена їх суть. До апеляції чи скарги додаються всі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції чи скарзі, а саме:

- листування щодо спірного питання між Заявником і ОС (ВЛ);

- протоколи випробувань продукції;

- технічна, експлуатаційно-супровідна документація на продукцію (у разі потреби) та 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, ОС:

- реєструє заяву у відповідному Журналі СЯ-Ж.01/11;
- перевіряє обґрунтованість 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 ОС приймається рішення про створення апеляційної комісії або рішення про призначення відповідальних виконавців з розгляду питань, порушених в заяві.

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 розглядання 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 продукції, стосовно якої подані апеляції чи скарги, в двотижневий термін готує комплект документів відповідно п. 4.12 цієї методики і подає голові комісії.

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

5.5 Під час розгляду апеляції (скарги) заявник (його представники), а також представники ОС, 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 ОС 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 ОС протягом місяця після отримання заявником рішення, яке заявник бажає оскаржити. Заявником можуть бути оскаржені дії та рішення, що зазначені у п. 4.11 цієї методики.

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 Методики 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 ОС-Ж.02/11.

5.8.6 Для розгляду апеляцій в ОС відповідним наказом створюється апеляційна комісія (далі - АК), яка розглядає надані документи та приймає рішення. Склад комісії формує

керівник ОС 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 ОС.

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 ОС. 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 ОС 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 ОС 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 управління якістю керівництвом ОС, включається в звіт про аналізування СУЯ з боку керівництва, а також враховується при підготованні щорічних звітів Національному органу України з сертифікації. При цьому під час проведення аналізування СУЯ особлива увага приділяється апеляціям, які привели до значних впливів на якість послуг ОС.

## 5.9 Порядок управління скаргами

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

5.9.2 ОС підтверджує отримання скарги та сповіщає позивача про результати розгляду скарги. Реєстрація скарги здійснюється в журналі ОС-Ж.01/11 за формою, яка наведена у додатку Б.

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

Якщо претензія стосується діяльності організації, продукцію або СУЯ якої сертифікував ОС, то під час перевірки скарги повинна розглядатися результативність функціонування СУЯ 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 ОС. При цьому визначається:

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

5.9.6 Зареєстрована скарга аналізується керівником ОС з метою:

- визначення, чи дійсно скарга є недоліком в роботі ОС;

- 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 ОС-МСЯ.04/11. Керівник ОС 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 ОС (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 ОС стосовно випадку, котрий зазначений в скарзі.

5.9.7 Інформація щодо наявності скарг розглядається під час проведення аналізування системи управління якістю керівництвом ОС, включається до звітів про аналізування системи управління якістю, а також узагальнюється для щорічного підсумкового звіту ОС для Національного органу України з сертифікації.

5.9.8 При цьому під час проведення аналізування СУЯ 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 ОС «СЕРТАТОМ»**

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

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

## **5.11 Заходи щодо попередження причин появи скарг і апеляцій**

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

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

## Додаток А

### ПОЛОЖЕННЯ ПРО АПЕЛЯЦІЙНУ КОМІСІЮ

#### А.1 Загальні положення

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

А.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 процедурами, що діють в ОС.

А.1.3 АК повинна забезпечувати:

- реалізацію вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014;
- 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 невинного тиску.

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

- відмовою видати сертифікат;
- відмовою визнання сертифіката країни-експортера;
- скасуванням ліцензії на право застосування сертифіката і маркування продукції знаком відповідності;
- скасування або призупинення дії сертифіката відповідності;
- непорозуміннями на різних етапах процедури сертифікації/оцінки відповідності (обстеження і атестація виробництва, сертифікаційні випробування продукції тощо).

#### А.2 Порядок формування апеляційної комісії

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

А.2.2 Склад АК на чолі з головою затверджується наказом керівника ОС. 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 ОС;
- готує всі необхідні для розгляду матеріали;
- веде протоколи засідань;
- готує рішення Комісії.

А.2.3 До складу АК входять представники структурних підрозділів ОС.

При формуванні АК ОС забезпечує незалежність її членів від сторін.

А.2.4 До складу АК можуть включатися: представник центрального органу виконавчої влади з питань оцінки відповідності, випробувальної лабораторії (центру), а також, за потреби, представники органу з сертифікації систем управління 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 заявника чи постачальника, апеляція якого розглядається.



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

### **А.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.

### **А.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;
- вимагати, за потреби, проведення додаткових досліджень або випробувань, які можуть вплинути на рішення комісії;
- відвідувати підприємства, установи і організації заявника, який оскаржив дії призначеного ОС, з метою оцінки виробництва.

### **А.5 Відповідальність АК**

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

### **А.6 Процедура розгляду та прийняття рішення АК**

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

- а) апеляція заявника;
- б) листування з спірного питання між заявником та ОС;
- в) протоколи сертифікаційних випробувань продукції, стосовно сертифікації якої має відбутися робота апеляційної комісії ОС;
- г) зразки або фотознімки цієї продукції;
- д) технічну документацію на продукцію (в разі необхідності).

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 ОС має право взяти участь та бути вислуханим заявник, що подав апеляцію, неодмінно повинен бути присутній працівник ОС, 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 сертифіката відповідності.

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 виносяться рішення, яке приймається на закритому засіданні більшістю голосів. У разі рівного розподілу голосів «за» та «проти», голос Голови є вирішальним. Під час прийняття рішення мають бути присутні тільки члени комісії, в повному складі.

А.6.10 Рішення АК повинні бути підписані Головою і всіма членами комісії.

А.6.11 У разі неприйняття будь-ким із членів комісії рішення АК в протоколах комісії зазначається «Незгоден» та ставиться підпис відповідної особи.

А.6.12 Всі матеріали по розгляду апеляції, в т.ч. протокол і рішення, зберігаються в окремій справі протягом десяти років.

А.6.13 Витрати, пов'язані з розглядом апеляції, несе кожна із сторін.

А.6.14 У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право звернутися до Комісії з апеляцій Національного органу з сертифікації.

А.6.15 За бажанням заявника обговорення спірних питань може здійснюватися за допомогою листування, якщо його влаштовує обумовлене збільшення строків вирішення питань апеляції.

А.6.16 Якщо комісія визнає дії або рішення ОС неправомірними, то вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції і зобов'язує призначений ОС усунути допущене порушення та скасувати прийняте ним рішення.

А.6.17 Якщо комісія визнає дії або рішення ОС правомірними, то вона приймає рішення про відмову заявнику у задоволенні апеляції.

А.6.18 Рішення комісії письмово доводиться до сторін, які брали участь у розгляді апеляції.

Перший примірник протоколу засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в справі ОС, другий примірник надається Заявникові.

А.6.19 У разі незгоди однієї із сторін з рішенням комісії воно може бути оскаржене, залежно від системи сертифікації в Національному агентстві України з акредитації або Національному органі з сертифікації України.

При цьому до апеляції додаються документи, пов'язані з предметом конфлікту. Рішення Національного агентства України з акредитації чи Національного органу України з сертифікації може бути оскаржене в судовому порядку згідно з чинним законодавством.

А.6.20 Протоколи засідань комісії та відповідні рішення зберігаються в ОС протягом десяти років.

А.6.21 У разі обґрунтованості апеляції отримана апеляція управляється відповідно до застосованих вимог ОС-МСЯ.04/11. Представником керівництва з якості спільно з фахівцем, до компетенції якого відноситься дана апеляція, розробляються необхідні дії, призначаються конкретні терміни їх виконання. При цьому розроблені дії повинні бути такими, щоб усунути причину появи апеляції і виключити можливість повторної появи подібних апеляцій.

Розроблені дії і терміни їх виконання фіксуються в журналі ОС-Ж.02/11 і доводяться в письмовому виді до виконавця, який несе відповідальність за виконання всіх розроблених дій у встановлені терміни і підготовку звіту про виконанні дії.

А.6.21 Керівництво ОС повинно призначити відповідальну особу, яка буде контролювати впровадження подальших (корегувальних чи запобіжних) дій за результатами розгляду апеляцій.

**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**  
**ОС «СЕРТАТОМ»** \_\_\_\_\_



