

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-007	сторінка	1
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду апеляцій	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник керівника органу з
сертифікації систем менеджменту
Волинської філії
ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»

Василь ГРИЦЕНЮК

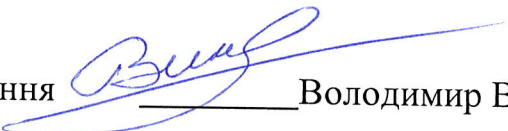
“18” вересня 2024 р.

Процедура розгляду апеляцій ПСУ-007

Розроблено: провідний фахівець сектору
сертифікації систем управління

 Олена БУТОЛІНА

Узгоджено: : начальник сектору
сертифікації систем управління

 Володимир ВИНЯРЧУК

провідний юрисконсульт

 Оксана ДЕМЧУК

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)

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-007	сторінка	2
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду апеляцій	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

1 Мета.

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

2 Вимоги щодо застосування та виконавці.

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

3 Нормативні посилання

- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;
- ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги;
- ДСТУ EN ISO 9001:2018 Системи управління якістю. Вимоги;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту;
- ДСТУ EN ISO/IEC 17000:2021 Оцінювання відповідності. Словник термінів і загальні принципи (EN ISO/IEC 17000:2020, IDT; ISO/IEC 17000:2020, IDT);
- ДСТУ ISO/TS 22003:2019 Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем керування безпечністю харчових продуктів;
- ISO 22003-1:2022 Food safety Part 1: Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems.

4 Терміни та визначення.

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

5 Процедура

Процедура розгляду апеляцій включає:

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

5.1 Подання апеляції

5.1.1 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.

5.1.2 В апеляції заявник зазначає:

- повну назву та поштові реквізити заявника та органу з сертифікації;
- дату подання та номер апеляції;

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-007	сторінка	3
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду апеляцій	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

- 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.

5.2 Розгляд апеляції

5.2.1 Приймання та реєстрація апеляції, як вхідного документу Волинської філії ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», здійснюється згідно з «Інструкцією з діловодства у Волинській філії ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» 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).

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

- члена комітету забезпечення неупередженості органу з сертифікації, який не є працівником Волинської філії ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» (голова комісії);
- юриста Волинської філії ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»;
- провідних співробітників органу з сертифікації залежно від характеру претензії за поданою апеляцією.

Особи, які проводили аудит та приймали рішення щодо сертифікації до складу апеляційної комісії не залучаються.

5.2.3 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.

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-007	сторінка	4
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду апеляцій	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

5.2.4 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.

5.2.5 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.

5.2.6 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.

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.

5.3 Прийняття рішення

Апеляційна комісія приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат;
- відмовити у видачі сертифіката;
- скасувати виданий сертифікат.

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.

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-007	сторінка	5
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду апеляцій	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

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

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.

Звернення, розгляд і рішення щодо апеляції не спричиняють будь-яких дискримінаційних дій у відношенні до апелянта.

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

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

Волинська філія ДП «ЛЬВІВСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	ПСУ-007	сторінка	6
Орган з сертифікації систем менеджменту	Процедура розгляду апеляцій	сторінок	7
		Редакція 3-2024	

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-ред3-2024

