Национальный союз
организаций в области обеспечения пожарной безопасности

Система добровольной сертификации НСОПБ

УТВЕРЖДАЮ
Президент Ассоциации
«Национальный союз
организаций в области
обеспечения пожарной
безопасности»

_____ М.Н. Дубинин

«13» апреля 2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о Комиссии по апелляциям Системы добровольной сертификации НСОПБ СТО – НСОПБ –38/КА

г. Москва
2015 г.

gost.e-ecolog.ru

Настоящий документ устанавливает порядок организации работы Комиссии по апелляциям Системы добровольной сертификации НСОПБ, ее структуру, функции, права, обязанности и ответственность.

1 Общие положения

Для обеспечения беспристрастности и объективности при проведении работ по сертификации и исключения возможности дискриминации по отношению к участникам сертификации в любой форме, при возникновении конфликтных вопросов между участниками сертификации создается Комиссия по апелляциям, входящая в состав центрального органа Системы добровольной сертификации НСОПБ.

При возникновении спорных ситуаций, связанных с сертификацией продукции, систем и элементов противопожарной защиты, систем менеджмента качества, экспертов и заявителей по вопросам сертификации, инспекционного контроля за сертифицированной продукцией, применения знака соответствия, выдачи, приостановления и отмены действия сертификатов и по другим вопросам в Системе добровольной сертификации НСОПБ, заявители и участники Системы (их представители) могут обратиться с апелляцией на принятые решения в Комиссию по апелляциям, входящую в состав центрального органа НСОПБ (далее – Комиссию). Апелляциями признаются все обращения, связанные с неудовлетворенностью результатами деятельности органов по сертификации (жалобы, претензии и т.п.)

2 Функции

Комиссия по апелляциям выполняет следующие функции:

- разрешение спорных вопросов, которые могут возникнуть в случае выдачи органом по сертификации заявителю решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- разрешение спорных вопросов в связи с приостановкой действия сертификата соответствия или его аннулированием;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения поступивших жалоб.
- разбор ситуаций при отказе в подтверждении компетентности.

3 Права

Комиссия по апелляциям имеет право:

- принимать решения по апелляциям в пределах своей компетенции;
- выходить с предложениями о совершенствовании деятельности органа по сертификации;
- подготавливать предложения по мероприятиям, которые необходимо предпринять по результатам рассмотрения конкретных апелляций;

- знакомиться с необходимой документацией и получать информацию от подразделений и организаций, участвующих в Системе добровольной сертификации НСОПБ по сертификации продукции, систем и элементов противопожарной защиты, систем менеджмента качества;

- взаимодействовать с любыми органами и организациями с целью получения информации, необходимой для рассмотрения и принятия решения;

- привлекать к работе в Комиссии специалистов и организации, компетентных в рассматриваемом вопросе.

4 Обязанности

Комиссия по апелляциям обязана:

- рассматривать вопросы и принимать решения в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящим Положением;

- принимать решения на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- обеспечивать объективность принимаемых решений по всем видам своей деятельности;

- не допускать дискриминации по отношению к одной из спорящих сторон;

- обеспечивать конфиденциальность коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;

- обеспечивать своевременное оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон.

Комиссия по апелляциям, входящая в состав центрального органа Системы добровольной сертификации НСОПБ должна нести ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций.

5 Формирование Комиссии по апелляциям

При поступлении апелляции в центральный орган Системы добровольной сертификации НСОПБ, в течение 15 дней формируется Комиссия по апелляциям.

Формированием комиссии занимается президент Системы добровольной сертификации НСОПБ. В состав Комиссии входят:

- председатель - назначается независимый эксперт;

- секретарь - отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов комиссии и апеллянта;

- эксперты (специалисты в разных областях пожарной безопасности).

Председатель Комиссии по апелляциям назначается приказом президента Системы добровольной сертификации НСОПБ.

Комиссия в зависимости от рассматриваемого вопроса также может включать в себя:

- представителей органов по сертификации, не имеющих отношения к предмету апелляции;

- представителей испытательных лабораторий, не имеющих отношения к предмету апелляции;

- представителей заказчика на проведение сертификации;

- экспертов и специалистов сторонних организаций в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представителей заинтересованных организаций;

- независимых экспертов и специалистов научно-исследовательских институтов;

- экспертов и специалистов предприятий и организаций.

Состав Комиссии может варьироваться в каждом конкретном случае, в зависимости от существа апелляции. Численный состав Комиссии определяется сложностью рассматриваемого вопроса.

При формировании Комиссии необходимо учитывать, чтобы лица, вовлекаемые в процесс рассмотрения апелляций:

- не участвовали в соответствующих работах и не принимали решения по сертификации;

- имели необходимую компетентность и опыт работы в рассматриваемых вопросах по соответствующим областям знаний;

- исключали какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

Комиссия должна быть сформирована таким образом, чтобы в совокупности обладала знаниями, необходимыми для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

У экспертов и специалистов, привлекаемых к работе Комиссии, должно быть высшее образование, практический (не менее 4-х лет) опыт работы в профессиональной области или сфере оценки соответствия, включая опыт принятия решений и разрешения проблем.

Комиссия собирается не позднее 15 дней после подачи апелляции Заявителем, несогласным с результатами сертификации. Если Заявитель не согласен с решением Комиссии по апелляциям центрального органа НСОПБ, он имеет право обжаловать решение Комиссии в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6 Требования к процессу рассмотрения апелляций

Процесс рассмотрения апелляций должен, как минимум, включать следующие элементы и методы:

а) описание процесса для получения, проверки достоверности, анализа апелляции и принятия решения, какие действия должны быть предприняты в ответ;

б) отслеживание и запись апелляций, включая предпринятые действия для их решения;

в) гарантию, что все соответствующие действия будут предприняты;

Комиссия, получающая апелляцию, должна отвечать за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности этой апелляции;

По возможности Комиссия должна подтверждать получение апелляции и предоставлять их подателю сообщение о ходе работ и результатах.

Решение, которое отправляется подателю апелляции, должно быть принято или рассмотрено и утверждено лицом(ми), не участвующим(и) в первоначальной деятельности по оценке соответствия, о которой идет речь.

В конце процесса рассмотрения апелляций Комиссия по возможности должна делать официальное уведомление их подателю.

7 Порядок рассмотрения апелляций

Заявитель направляет апелляцию в письменном виде в Комиссию по апелляциям, не позднее чем через месяц после решения органа по сертификации, с которым заявитель не согласен. Апелляция должна быть оформлена по установленной форме (Приложение 1), в апелляции должны быть указаны причины спора, обоснование несогласия с принятым решением органа по сертификации, даны обоснования, указаны документы и приложены подтверждающие материалы.

Порядок рассмотрения апелляций Комиссией включает в себя следующие процедуры:

- получение и регистрация полученной апелляции;
- рассмотрение апелляции Комиссией по апелляциям;
- экспертиза материалов (сбор необходимых документов, анализ выполнения правил сертификации и правил заполнения бланков сертификатов соответствия, проведение контрольных испытаний, анализ результатов контрольных испытаний);
- подготовка результатов экспертизы, выводы Комиссии;
- рассмотрение выводов Комиссии президентом Системы добровольной сертификации НСОПБ;
- оформление протокола заседания Комиссии по апелляциям (в произвольной форме). Протокол заседания подписывается председателем комиссии и визируется экспертами – членами комиссии.

Заинтересованные стороны имеют право ознакомиться с протоколом заседания.

Комиссия по апелляциям может затребовать следующие документы:

- переписку по вопросу между заявителем и органом по сертификации;
- результаты испытаний (протоколы, отчеты и т.д.);
- документы дела по сертификации заявителя и т.д.

При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранности всех документов заявителя и органа по сертификации. По предложению заявителя

могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, по решению Председателя комиссии может быть проведен дополнительный анализ (проверка) вопроса с привлечением, при необходимости, дополнительных специалистов.

Результаты анализа оформляются в виде отчета в произвольной форме, который прикладывается к протоколу заседания с подробным анализом содержания принятого решения.

Рассмотрение апелляции членами Комиссии производится на основании опыта их работы и компетентности, и при необходимости, может быть произведен выезд на предприятие - заявитель для изучения вопроса «на месте».

Сроки рассмотрения апелляций зависят от объёма анализируемых материалов и составляют:

- 30 дней при анализе, не требующем дополнительного изучения материалов;
- не более чем два месяца при изучении дополнительных материалов, поездках на предприятие и др.

8 Решение

Решения принимаются простым большинством голосов, открытым голосованием членов Комиссии. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

Форма решения Комиссии по апелляциям приведена в Приложении 2.

Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном 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 полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии.

Решение по апелляции высылает апеллянту секретарь, в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

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

Решение Комиссии по апелляциям может быть обжаловано в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

9 Ответственность

Председатель Комиссии несет ответственность за:

- полноту и правильность выполнения Комиссией своих функций и обязанностей;
- объективность и достоверность принимаемых решений.

Члены Комиссии обязаны:

- соблюдать этические нормы в процессе рассмотрения материалов и принятия решения;
- не нарушать правила и нормы, установленные в действующих документах;
- сохранять конфиденциальность информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечивать полноту и правильность исполнения своих функций и обязанностей.

В своей работе Комиссия по апелляциям руководствуется законодательными актами Российской Федерации, национальными и международными стандартами, руководящими документами Системы добровольной сертификации НСОПБ, настоящим Стандартом, нормативными актами и другими документами.

Форма апелляции

Приложение 1

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ ОРГАНИЗАЦИЙ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ НСОПБ

Председателю Комиссии по апелляциям

Апелляция

1 Сведения о предъявителе апелляции:
Ф.И.О. _____
Наименование организации/ИП _____
Юридический и фактический адрес _____
Телефон/факс _____
Электронная почта _____
Ф.И.О. и полномочия лица, действующего от имени предъявителя претензии
_____
если применимо
Контактное лицо _____
если отлично от предыдущего пункта

2 Объект апелляции
- деятельность ОС
- деятельность держателей сертификатов

3 Суть апелляции
Дата возникновения _____
Описание апелляции _____
_____
_____

4 Приложение
Перечень прилагаемых документов
_____

5 Дата, подпись

«____» _____ 20__ г. М.П. Подпись _____ Ф.И.О.

Форма решения

Приложение 2

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ ОРГАНИЗАЦИЙ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ НСОПБ

Комиссия по апелляциям НСОПБ

Решение

№ _____ от "_____" _____ 20_ г.

Рассмотрев поступившее заявление от _____

наименование заявителя _____

по вопросу _____

содержание апелляции, жалобы _____

от "____" _____ 20__ г., регистрационный номер _____,

Решили:

Содержание решения:

1.

2.

3.

Председатель комиссии _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

Члены комиссии _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

gost.e-ecolog.ru