

Якщо заявник бажає опротестувати заходи щодо його заявки на сертифікацію, визнання сертифіката або рішення про скасування ліцензійної угоди, він повинен подати письмову апеляцію до ОС УНДПРТ на ім'я керівника ОС, або за його відсутності на ім'я заст. керівника ОС не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняття рішення.

ОС дає можливість стороні, яка подала апеляцію, офіційно представити свій висновок.

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

Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

У подальшому розгляд апеляції здійснюється у відповідності з робочою інструкцією ОС УНДПРТ:

PI-00.04 Положення про апеляційну комісію

3 Формування комісії

ОС забезпечує створення незалежного елемента, щоб гарантувати неупередженість процесу апеляцій. Для цієї мети створюється апеляційна комісія.

3.1. Голова та секретар апеляційної комісії призначаються наказом керівника ОС.

Голова апеляційної комісії формує склад апеляційної комісії та відповідає за додержання процедури апеляції.

В обов'язки секретаря входять: прийом апеляцій, їх реєстрація в "Журналі обліку рекламацій" та підготовка документів до розгляду.

3.2. Для розгляду кожної апеляції формується спеціальна апеляційна комісія, до складу якої залучаються представники не тільки ОС, а й інших організацій (державних органів, товариств споживачів, представники підприємств та ін.).

В загальному вигляді до складу апеляційної комісії входять представники:

- ОС, (зацікавленої організації), який є членом Системи. Він повинен мати досвід роботи в галузі сертифікації третьою стороною, знати організацію, яка представила апеляцію, не повинен бути пов'язаний з організацією, яка має відношення до апеляції;

- незалежних державних контролюючих органів, товариств, підприємств;

- ОС, призначений наказом керівника ОС, який буде виконувати обов'язки голови апеляційної комісії.

4. Розгляд апеляції

4.1. Апеляція розглядається апеляційною комісією ОС не пізніше одного місяця після її одержання.

4.2. Документація надається членам апеляційної комісії не пізніше, як за 2 тижні до засідання комісії для ознайомлення.

Апеляційна комісія для розгляду апеляції повинна мати наступні документи:

- апеляцію заявника;
- листування щодо спірного питання між заявником, випробувальною лабораторією та органом з сертифікації продукції або систем управління якістю;
- документацію, на основі якої ОС прийняв рішення щодо сертифікації;
- протоколи випробувань продукції (в разі необхідності);
- зразки або фотознімки продукції (в разі необхідності);
- технічну документацію на продукцію (в разі необхідності).

4.3. Зацікавлені сторони сповіщаються про розгляд апеляції в письмовому вигляді з передбаченим денним порядком засідання комісії.

4.4. При розгляді апеляції сторони задають один одному питання, роблять заявки та відповідають на питання членів апеляційної комісії.

Обговорювання може проводитись листуванням.

Апеляційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

5. Рішення комісії

Під час прийняття рішення мають бути присутні члени комісії в повному складі.

Після офіційного розгляду апеляції комісія сповіщає сторони про прийняте рішення.

Апеляційна комісія визначає правомірність поданої апеляції та рекомендує ОС:

- видати сертифікат;
- відмовити у видачі сертифіката (ліцензійної угоди);
- скасувати ліцензійну угоду.

Рішення апеляційної комісії оголошується на закритому засіданні і потім разом з письмовим звітом про розгляд апеляції передається зацікавленим сторонам та в архів ОС.

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право звернутися до Державного Комітету України стандартизації, метрології та сертифікації впродовж десяти днів з дня одержання рішення або безпосередньо до арбітражного суду згідно з чинним законодавством.

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

Настанова з якості		Система управління якістю ОС УНДІРТ	
Доступ до зареєстрованих даних про скарги на постачальників	10	Сторінка 1 сторінок 1	Зміна

ОС вимагає від кожного заявника, який отримав сертифікат відповідності на продукцію або сертифікат на систему управління якістю, реєстрування даних стосовно скарг та рекламацій на цю продукцію та систему управління якістю.

Заявник повинен надавати ці зареєстровані дані ОС на його вимогу.

По кожній скарзі та рекламації заявник повинен проводити аналіз і, в разі підтвердження їх обґрунтованості, розробляти запобіжні та коригувальні заходи, виконувати ці заходи та документально їх оформлювати.

Умови та порядок надання органу з сертифікації зареєстрованих даних про скарги та виконані на їх усунення коригувальні дії приведені в ліцензійній угоді, яка укладається між ОС та заявником перед видачею сертифіката.

Розроблено:

І.Ф. Кожухар

Погоджено:

М.П. Бойко