

**ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ ТОВ «АМТ-ВЕКТОР»  
ДОКУМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ**

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО АПЕЛЯЦІЙНИЙ КОМІТЕТ  
Органу з сертифікації ТОВ «АМТ - ВЕКТОР»  
БСУ ОС 006**

**Редакція 2**

## **1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Положення про апеляційний комітет Органу з сертифікації ТОВ «АМТ - ВЕКТОР» (далі за текстом – Положення) визначає порядок розгляду скарг і апеляцій стосовно діяльності з сертифікації та дії щодо їх отримання, оцінювання та прийняття рішень. (далі за текстом – Рада).

Це Положення розповсюджується на керівництво Органу з сертифікації ТОВ «АМТ - ВЕКТОР» (далі за текстом – ОС) і членів апеляційного комітету ОС та є публічно доступним усім зацікавленим сторонам.

Загальну відповідальність за процес розгляду скарг і апеляцій несе керівник ОС, а відповідальність за проведення дій, що виконуються для їх вирішення, покладається на менеджера з якості. Керівник ОС зобов'язаний підтвердити отримання офіційної скарги або апеляції та визначити, чи скарга або апеляція стосується сертифікаційної діяльності ОС, і якщо так, повинен зформувати апеляційний комітет (далі за текстом – Комітет), щоб її розглянути. Склад Комітету формується керівником ОС виходячи зі змісту отриманої скарги чи апеляції.

Для розгляду скарги чи апеляції до Комітету включають співробітників ОС, що не були залучені до сертифікаційної діяльності, пов'язаної зі скаргою або апеляцією, також під час формування Комітету до його складу не повинні залучатися співробітники ОС, зокрема керівництво, які протягом останніх двох років були залучені до діяльності на користь клієнта, пов'язаного з отриманою скаргою чи апеляцією.

Якщо скарга/апеляція стосуються дій або рішень заступника Керівника ОС до складу Апеляційного комітету включається в якості Голови комітету Керівник ОС.

Якщо скарга/апеляція стосуються дій або рішень Керівника ОС до складу Апеляційного комітету включається заступник Керівника ОС, а також член Ради ОС в якості Голови комітету.

З метою спостереження за дотриманням об'єктивності та неупередженості під час розгляду скарг та апеляцій в роботі Комітету можуть приймати участь члени Ради ОС, фахівці інших органів з оцінки відповідності.

Комітет в своїй діяльності керується чинним законодавством, нормативно-правовими актами з питань оцінки відповідності, документацією системи управління ОС і несе відповідальність за їх дотримання, зокрема щодо забезпечення конфіденційності інформації, одержаної під час розгляду скарги чи апеляції.

Скаржник чи апелянт та співробітник ОС, що відповідає за роботу, результати якої розглядаються, мають право бути заслуханими під час засідання Комітету, до ухвалення рішення.

У випадку незгоди з рішенням Комітету скаржник чи апелянт має право звернутися безпосередньо до суду, арбітражного суду, Третейського суду у встановленому чинним законодавством порядку.

## **2 ФУНКЦІЇ, ПРАВА ТА ДІЯЛЬНІСТЬ КОМІТЕТУ**

### **ФУНКЦІЇ:**

- збирання і перевірка всієї необхідної інформації щодо отриманої скарги чи апеляції;
- прийняття рішення щодо отриманої скарги чи апеляції;
- реєстрування належним чином відповідних даних щодо розгляду скарги чи апеляції, зокрема стосовно провадження вжитих дій;
- повідомлення скаржника чи апелянта про закінчення розгляду скарги чи апеляції.

### **ПРАВА:**

- аналізувати всі відомості та матеріали, що пов'язані з отриманою скаргою чи апеляцією;
- залучати до проведення аналізування відповідних спеціалістів ОС та, за потребою, зовнішніх компетентних фахівців;
- запрошувати на засідання Комітету при розгляді скарги чи апеляції представників клієнтів та інших зацікавлених сторін до ухвалення рішення;
- приймати рішення за результатами розгляду скарги або апеляції;
- вимагати від ОС у випадку признання скарги чи апеляції обгрунтованою вжиття відповідних заходів, необхідних для вирішення апеляції або скарги;

– надання скаржнику чи апелянту офіційного рішення за результатами розгляду скарги або апеляції.

### **ДІЯЛЬНІСТЬ КОМІТЕТУ:**

Усі скарги чи апеляції належним чином реєструються у відповідному журналі реєстрації, затвердженому в установленому порядку.

Апеляція чи скарга на адресу ОС може бути подана не пізніше одного місяця з дати одержання повідомлення про прийняте рішення з сертифікації чи з дати завершення виконання робіт (або іншого терміну, який встановлений у НД по даному виду робіт або/та договором).

Скарга чи апеляція повинна містити чітке викладення суті претензії до ОС. Скарга чи апеляція повинна містити відомості щодо:

- найменування, юридичної і поштової адреси юридичної особи (паспортні дані для фізичної особи), що подає претензії, і повноважних осіб, що беруть участь в справі;
- вимог скаржника чи апелянта і підстав, за яких рішення ОС або його дії вважаються неправомочними, з посиланням на відповідні закони, нормативно-правові акти, керівні документи, інші матеріали та факти;
- документів, що підтверджують і пояснюють факти, що містяться в скарзі чи апеляції.

Подання апеляції не зупиняє дії рішення прийнятого ОС.

Керівник ОІ для розгляду скарги чи апеляції призначає Голову і склад Комітету, одночасно скаржник чи апелянт повідомляється про отримання його претензії, а скарга чи апеляція та документи, що надійшли разом з нею, передаються на розгляд Комітету.

Комітет розглядає скаргу чи апеляцію протягом одного місяця після її реєстрації. Членам Комітету надається два тижні на ознайомлення з наявними документами стосовно отриманої скарги чи апеляції. За потребою, Комітет може вимагати від скаржника чи апелянта надання додаткових матеріалів, необхідних для розгляду претензії.

Дата засідання Комітету завчасно доводиться до скаржника чи апелянта та представника ОС, відповідального за діяльність, результати якої оскаржуються (за два тижні до засідання).

Засідання Комітету проводиться під керівництвом Голови, під час якого здійснюється аналізування отриманих матеріалів на предмет підтвердження наведених у скарзі чи апеляції фактів.

Протокол засідання Комітету оформлюється за довільною формою викладення, при цьому повинні бути чітко і лаконічно описані суть скарги чи апеляції, перелік присутніх, зміст усіх виступів, запитань і відповідей та результати розгляду.

За результатами розгляду скарги чи апеляції ухвалюється рішення, яке підписується всіма членами Комітету, при цьому рішення може бути або задовільним (дії ОС, що оскаржуються, є неправочинними), або незадовільним (дії ОС, що оскаржуються, є правочинними).

Рішення про необґрунтованість скарги чи апеляції Комітет приймає, якщо претензія скаржника чи апелянта суперечить вимогам чинного законодавства, нормативно-правових актів, нормативних документів та/або договірним зобов'язанням.

Рішення Комітету готується у двох примірниках і затверджується Головою Комітету (є особою, що попередньо не була залучена до змісту скарги чи апеляції), один примірник надається керівнику ОС, а інший у термін трьох робочих днів з проведення засідання комісії надається скаржнику чи апелянту з офіційним повідомленням про закінчення розгляду його претензії.

У разі незгоди з рішенням Комітету щодо необґрунтованості скарги чи апеляції скаржник чи апелянт має право діяти в порядку встановленому чинним законодавством.

Задokumentована інформація, що отримана в процесі діяльності Комітету (скарги чи апеляції, матеріали з їх розгляду та вирішення /протоколи засідань Комітету і відповідні рішення/, а також матеріали щодо вживаних дій та оцінки їх ефективності) управляється згідно з вимогами відповідних документів системи управління ОС і зберігається уповноваженим представником керівництва з якості протягом часу, що дорівнює тривалості поточного циклу плюс один повний цикл сертифікації, а в певних випадках і більш тривалий термін згідно чинного законодавства.

