	<b>Порядок рассмотрения жалоб и апелляций Комиссией по апелляциям при Консультативном Совете ОС ЦСС АМТ (Документированная процедура)</b>	<b>ДП – СМК - 0020.03</b>
---	---	---------------------------

## 1. Область применения

Настоящая документированная процедура разработана в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065, Критериями аккредитации, утвержденными Приказом Минэкономразвития России от 30.05.2014 г. № 326 и устанавливает порядок рассмотрения жалоб и апелляций Комиссией по апелляциям при Консультативном Совете Органа по сертификации механических транспортных средств, запасных частей и принадлежностей АНО "Центр содействия сертификации автотехники" (ОС ЦСС АМТ)..

## 2. Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

Приказ от 30.05.2014 № 326 Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителям, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации

ДП-СМК-0015.03 Корректирующие и предупреждающие действия

**П р и м е ч а н и е** - При использовании настоящего документа целесообразно проверить действие ссылочных нормативных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

## 3. Термины и определения


В настоящей документированной процедуре используются термины и определения, приведенные в ГОСТ ISO 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» и ГОСТ ISO/IEC 17000 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

## 4. Порядок рассмотрения жалоб, претензий и принятия решений

4.1. Комиссия по апелляциям образуется согласно Распоряжению Руководителя ОС ЦСС АМТ и действует при Консультативном Совете ОС ЦСС АМТ с целью рассмотрения жалоб и апелляций на принятые ОС ЦСС АМТ решения и действия, поступившие от клиентов.

4.2. Претензии к деятельности ОС ЦСС АМТ со стороны надзорных и аккредитационных органов, оформленные соответствующими предписаниями, не являются предметом рассмотрения Комиссией по апелляциям и подлежат непосредственному исполнению руководством ОС ЦСС АМТ. Однако Комиссия по апелляциям информируется о наличии таких предписаний в целях формирования единообразной нормоприменительной практики и использования в качестве дополнительных регулирующих деятельность ОС ЦСС АМТ документов.

4.3. Комиссия состоит из 5-ти членов из числа ведущих специалистов - экспертов по сертификации ОС ЦСС АМТ с привлечением, при необходимости, специалистов сторонних органов по оценке соответствия с аналогичной областью аккредитации.

	<b>Порядок рассмотрения жалоб и апелляций Комиссией по апелляциям при Консультативном Совете ОС ЦСС АМТ (Документированная процедура)</b>	<b>ДП – СМК - 0020.03</b>
---	---	---------------------------

Возглавляет Апелляционную Комиссию - Председатель, назначаемый Руководителем ОС ЦСС АМТ. Заседания Комиссии созываются по мере поступления дел на ее рассмотрение.

4.4. Претензии и жалобы (апелляции), поступающие в ОС ЦСС АМТ, регистрируются в Журнале регистрации несоответствий, претензий, жалоб, в соответствии с формой, установленной в ДП – СМК - 0015, в день поступления.

4.5. Для рассмотрения поступившей жалобы (апелляции), Председатель Комиссии назначает трех членов Комиссии (арбитров), не принимавших ранее участия в принятии обжалуемого решения (действия) ОС ЦСС АМТ.

4.6. Назначенный состав выбирает ведущего по делу (председательствующего) арбитра и секретаря для ведения заседаний и их протоколов.

4.7. Ведущий арбитр назначает дату и место рассмотрения жалобы (апелляции) и извещает о них ОС ЦСС АМТ и заявителя.

4.8. ОС ЦСС АМТ и заявитель (или его представитель, имеющий доверенность в простой письменной форме от заявителя) вправе как участвовать в рассмотрении жалобы (апелляции), давать пояснения и приводить доказательства в обоснование своих позиций, так и не принимать участия в заседаниях Комиссии, предварительно известив о таком решении Апелляционную Комиссию.

4.9. Назначенный состав арбитров рассматривает жалобу или апелляцию, определяет соответствие обжалуемого решения (действия) ОС ЦСС АМТ установленным нормам и процедурам сертификации/одобрения типа продукции, формирует свое мнение о правомочности принятого решения (действия) ОС ЦСС АМТ, излагает его в протоколе заседания и передает Председателю Апелляционной Комиссии для утверждения и подготовки официального ответа заявителю жалобы (апелляции) и извещения Руководителя ОС ЦСС АМТ.


4.10. При возникновении необходимости арбитры могут запрашивать у сторон дополнительные пояснения, а также привлекать к оценке доказательств сторон экспертов по сертификации, имеющих большой практический опыт деятельности в области сертификации продукции автомобилестроения и разработке нормативных актов.

4.11. Для разрешения спорных ситуаций, не имеющих однозначного толкования на основе действующих нормативных правовых и других регулятивных актов, Комиссия вправе обратиться за необходимыми разъяснениями по правоприменительной практике в Технический секретариат Административного органа Российской Федерации в рамках Женевского Соглашения 1958 года, а также непосредственно к руководству Административного органа.

4.12. Рассмотрение дела может проходить как в течение одного заседания, так и быть отложено или перенесено для продолжения на новую дату (при необходимости получения дополнительных консультаций от уполномоченных органов, экспертов), а также по просьбе одной из сторон (для предоставления дополнительных (новых) доказательственных материалов).

4.13. Председатель Апелляционной Комиссии готовит официальный ответ по результатам рассмотрения жалобы (апелляции) арбитрами, направляет его заявителю (почтовым отправлением) и передает Руководителю ОС ЦСС АМТ.

4.14. Полное или частичное удовлетворение жалобы (апелляции) является основанием для принятия ОС ЦСС АМТ обязательных корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с документированной процедурой ДП-СМК-0015.

	<p style="text-align: center;"><b>Порядок рассмотрения жалоб и апелляций Комиссией по апелляциям при Консультативном Совете ОС ЦСС АМТ (Документированная процедура)</b></p>	<p style="text-align: right;"><b>ДП – СМК - 0020.03</b></p>
---	--	---

4.15. В случае несогласия заявителя с решением Комиссии по апелляциям и опротестованием его в вышестоящих инстанциях, решение последних по спорной ситуации имеет приоритет перед решением ОС ЦСС АМТ во всех случаях. Не приостанавливая исполнения решения вышестоящих органов, ОС ЦСС АМТ вправе обжаловать его в установленном законодательными и нормативными актами порядке.