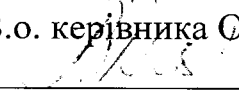


**ОРГАН З ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ «НікоСЕПРО»
ПрАТ «МЕТЦ»**

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. керівника ООВ «НікоСЕПРО»
 В.Б. Колпаков
“___” _____ 2018 року

ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ АПЕЛЯЦІЙ ТА СКАРГ

Методика

№ М.СУ-09:2018

Примірник № _____

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>2</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	--

ПЕРЕДМОВА

- 1. Розроблено: відділом сертифікації” – 06.2018 р.**
- 2. Затверджено та введено в дію – в.о. керівника ООВ “НікоСЕПРО” – 25.06.2018р.**
- 3. Перевірено:**
- 4. Введено на заміну М.СУ-09:2012**

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка 3 Сторінок 20 Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	------------------------------------	---

ЗМІСТ

		С
1	Мета	4
2	Сфера застосування	4
3	Нормативні посилання	4
4	Терміни, позначення та скорочення	4
5	Відповідальність	5
6	Загальні положення	6
7	Порядок вирішення скарг	7
8	Порядок вирішення апеляцій	10
9	Порядок зберігання скарг та апеляцій	13
10	Порядок відшкодування збитків	13
11	Супутні документи	14
	 Додаток А. Положення про апеляційну комісію	 15
	Додаток Б. Форма журналу реєстрації рекламацій та претензій	18

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>4</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	--

1 Мета

Вирішення скарг (апеляцій) – здійснюється з метою усунення невідповідностей та забезпечення задоволеності заявників.

Цим документом ООВ встановлюються вимоги до процесу отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо скарг та апеляцій. Цей процес враховує вимоги щодо конфіденційності, оскільки це стосується позивача і об'єкта скарги.

2 Сфера застосування

Цей документ встановлює порядок реєстрації, аналізування, розслідування причин скарги (апеляції), її обґрунтованість, усунення невідповідності, розробки коригувальних дій, обліку та аналізу з боку керівника ООВ “НікоСЕПРО” ПрАТ «МЕТЦ» (далі за текстом – ООВ «НікоСЕПРО») ефективності впроваджених заходів щодо попередження невідповідностей.

Процедура є обов'язковою для всіх структурних підрозділів відділення сертифікації, для уповноваженого з якості та керівника ООВ „НікоСЕПРО”.

3 Нормативні посилання

В цій процедурі здійснюються посилання на такі нормативні документи:

- ДСТУ ISO 10002:2007 Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях.

4 Терміни, позначення та скорочення

В цій процедурі використовуються терміни та визначення:

Апеляційна комісія - тимчасова комісія для розгляду отриманої апеляції за рішенням керівника ООВ. При створенні комісії забезпечується незалежність її членів від сторін, що конфліктують, а саме: не допускати призначення до складу комісії посадових осіб структурних підрозділів, які були безпосередніми виконавцями робіт (послуг) щодо якості яких або порядку виконання яких надійшло звернення позивача.

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>5</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	--

Позивач – представник об’єкта оцінки відповідності - замовник робіт з оцінки відповідності, особа або організація та їх представники, що подають скаргу чи апеляцію.

Апеляція – Запит представника об’єкта оцінки відповідності до ООВ «НікоСЕПРО» про перегляд рішення, що прийняте по відношенню до об’єкта.

Скарга – На відміну від апеляції, вираження незадоволення діяльністю ООВ «НікоСЕПРО» з боку будь-якої організації чи особи з очікуванням відповіді.

Претензія - те саме, що скарга.

В цій процедурі використовуються такі позначення та скорочення:

- ПрАТ «МЕТЦ» – ПрАТ” Миколаївський експертно-технічний центр”;
- ВС – відділення сертифікації ПрАТ «МЕТЦ»;
- СУ – система управління;
- СМЯ –система менеджменту якості;
- ООВ „НікоСЕПРО” – Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО” ПрАТ «МЕТЦ»;
- АК – апеляційна комісія;
- ТК – тимчасова комісія з розглядання скарги.

5 Відповідальність

5.1. ООВ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду апеляцій та скарг.

5.2. Відповідальність за вирішення скарг та апеляцій покладено на керівника ООВ „НікоСЕПРО”.

Відповідальність за реєстрацію скарг (апеляцій) в організації покладено на секретаря, в ВС - покладено на уповноваженого з якості.

5.3 Представник керівництва з якості є відповідальним за вирішення скарг та забезпечує:

- моніторинг опрацювання скарги, оцінювання дієвості та ефективності впроваджених коригувальних дій;

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>6</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	--

- звітує перед керівником ООВ про стан процесу розглядання скарги;
- підтримує результативність та ефективність процесу розглядання скарг, документування процесу, ведення справ, критичне аналізування процесу;

- зв'язок з позивачем.

5.4. Відповідальність за аналіз обґрунтованості скарги, розробку коригувальних дій покладається керівником ООВ на тимчасову комісію (ТК). ТК повинна:

- підтримувати зв'язок з представником керівництва з якості;
- звітувати перед керівником ООВ про дії та рішення стосовно розглядання скарг;

- забезпечувати виконання дій щодо розв'язання проблеми, запобігання виникненню в майбутньому.

5.5. Відповідальність АК за вирішення апеляцій встановлена цим документом в Положенні про апеляційну комісію.

6 Загальні положення

6.1 Заявник (позивач) має право оскаржити рішення або дії ООВ «НікоСЕПРО» про що він має дати письмовий запит на ім'я керівника ООВ.

До запиту, що надходить та реєструється в ПрАТ «МЕТЦ» та ООВ, належать письмові звернення щодо робіт з оцінки відповідності, з питань:

- незгоди із висновками або рішеннями, прийнятими ООВ, у тому числі відмова у видачі сертифіката, призупинення чи скасування дії сертифіката інше;
- прийнятих дій чи рішень щодо реєстрації декларацій постачальника;
- порушенням затверджених порядків оцінки відповідності;
- невиконання договірних обов'язків;
- порушення термінів виконання робіт;
- незадоволеністю діями або бездіяльністю ООВ, які призвели до порушення прав та інтересів позивача.

6.2. Опис процесу розгляду скарг чи апеляції публічно доступний.

Після отримання скарги ООВ має підтвердити, чи стосується скарга діяль-

<p align="center">Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”</p>	<p align="center">Методика № М.СУ-09:2018</p>	<p align="right">Сторінка <u>7</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.</p>
---	---	---

ності з оцінки відповідності, за яку він несе відповідальність і, якщо так, повинен діяти відповідно.

Кожна скарга реєструється у Журналі реєстрації рекламаций та претензій. Форма журналу наведена в додатку Б. За ходом опрацювання скарги уповноважений з якості робить відповідні записи у журналі.

Будь-яка скарга на сертифікованого замовника повинна також бути передана ООВ сертифікованому замовнику, якого це стосується, у придатний термін.

6.3. Процес розглядання скарг та апеляцій має забезпечувати конфіденційність інформації в розумних межах. Якщо скарга стосується персоналу ООВ, то має бути забезпечена конфіденційність розгляду питання обов'язково.

Відомості щодо таких скарг мають знати тільки ті особи, кого вони стосуються.

6.4. ООВ забезпечує, що особи, залучені до процесу розгляду апеляцій, не виконували роботи з оцінки відповідності і не ухвалювали рішення щодо сертифікації.

6.5. ООВ підтверджує отримання скарг чи апеляцій і повинен надавати позивачу проміжні звіти і підсумки. Рішення, що буде повідомлено позивачу, повинне ухвалюватися, або перевірятися і затверджуватися особами, не залученими попередньо до змісту скарги (апеляції). ООВ повинен надати офіційне повідомлення позивачу про закінчення процесу розгляду скарги чи апеляції.

6.6. ООВ гарантує відсутність дискримінаційних дій стосовно апелянта, дотримуючись вимог М.СУ-88:2018 «СУ. Забезпечення компетентності, неупередженості та об'єктивності. Методика»

Звернення, розглядання і рішення щодо скарг не спричиняють будь-яких дискримінаційних дій стосовно скаржника.

7. Порядок вирішення скарг

7.1. Процес розглядання скарг передбачає:

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>8</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	--

a) реєстрацію отримання, підтвердження, розслідування скарг, і вирішення скарги, які дії треба вжити у відповідь;

b) інформування щодо підтвердженої скарги на сертифікованого клієнта у належний термін сертифікованому клієнту;

c) відстежування і реєстрування скарг, включаючи дії, що вжиті у відповідь на них;

d) впровадження коригувань і коригувальних дій.

7.2. Запит від позивача повинен бути поданий не пізніше 1 місяця з дати отримання повідомлення про прийняте ООВ рішення. Подача скарги не зупиняє дії прийнятого рішення.

7.3. Вимоги до правил оформлення звернення Заявника наведена в ДСТУ ISO 10002:2007, воно повинно бути у письмовій формі і містити наступні відомості:

- найменування, юридична і поштова адреса юридичної особи, (паспортні дані для фізичної особи), що подає апеляцію, і осіб, що беруть участь в справі;

- вимоги особи, що подає запит і підстави, за яких рішення або дії вважаються неправильними, з посиланням на закони, нормативно-правові акти, керівні документи, інші матеріали та факти;

-документи, що додаються до запиту(за наявності).

7.4. Запит та інші матеріали, що надійшли разом з ним повинні реєструватись на першому етапі у секретаря та, після резолюції керівника ООВ «НікоСЕПРО» - в Журналі реєстрації невідповідностей ООВ “НікоСЕПРО” уповноваженим з якості. Форма журналу наведена в М.СУ-92:2018.

7.5. Керівник ООВ розпорядженням призначає склад тимчасової комісії (ТК) для опрацювання скарги і робить про це відмітку в Журналі реєстрації невідповідностей. Відповідальним за організацію роботи з розгляду скарг є представник керівництва з якості.

7.6. ООВ , отримавши скаргу, несе відповідальність за збір і засвідчення всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

<p align="center">Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”</p>	<p align="center">Методика № М.СУ-09:2018</p>	<p align="right">Сторінка <u>9</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.</p>
---	---	---

Щоразу, коли можливо, ООВ підтверджує отримання скарги, і забезпечує позивача проміжними звітами і результатом коригувань.

7.7. Відповідь позивачу повинна ухвалюватися, або перевірятися і затверджуватися, особою, що не залучалась попередньо до предмету скарги. Щоразу, коли можливо, ООВ надає офіційне повідомлення позивачу про закінчення процесу розгляду скарги. Відповідальний – керівник ООВ.

7.8. При розгляді скарг враховується наступне:

- наочність (інформацію про те, як і де подавати скаргу);
- доступність (розглядання скарги, має бути легкодоступним усім позивачам. Надавати інформацію про подробиці подавання та розв’язання скарг. Процес розглядання запитів повинен бути простим, доступним для сприйняття);
- спроможність швидко реагувати (терміновий розгляд скарг з урахуванням важливості питання);
- об’єктивність до кожної скарги (об’єктивно, неупереджено, рівноправно розглядати скарги);
- платежі (доступ до процесу розглядання скарг для позивача безкоштовний);
- конфіденційність (інформація по розгляду скарги повинна належним чином бути захищена, якщо тільки замовник чи позивач однозначно не погоджуються з її розголошенням);
- підхід до розв’язання скарги (зворотній зв’язок з замовником, зокрема щодо скарги та розв’язання);
- відповідальність (встановлення відповідальності за дії та рішення щодо розгляду скарг і звітування про них);
- поліпшування (постійне поліпшування процесу розглядання скарг і якості послуги).

7.9. ТК проводить роботи зі збору даних, аналізування причин невідповідності або доказів безпідставності скарги. ТК повинна встановити цілі, дії та ресурси щодо розгляду скарги.

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>10</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	---

ТК може прийняти вмотивоване рішення про повторне проведення робіт іншими виконавцями за згоди позивача. В цьому випадку витрати за додаткові роботи сплачуються ПрАТ «МЕТЦ», якщо встановлено обґрунтованість скарги, або позивачем, якщо – ні.

7.10 Якщо вимога позивача суперечить вимогам, чинних в Україні документів або Порядку оцінки відповідності продукції вимогам технічних регламентів, або договірним зобов'язанням, приймається рішення про необґрунтованість скарги. При умові безпідставності скарги ТК готує відповідне рішення і дає на підпис керівнику ООВ.

7.11. При умові визнання правомірності скарги ТК розробляє заходи щодо усунення невідповідності (коригувальні дії) та розробляє заходи усунення невідповідних дій, визначаються можливі збитки та порядок їх відшкодування (за наявності).

7.12. Заходи затверджується керівником ООВ. Проводиться коригування та коригувальні дії згідно М.СУ-92:2018.

7.13. На адресу Голови правління подається докладна записка щодо відшкодування збитків (за наявності) з матеріалами справи.

7.14. Рішення ООВ надсилається позивачу протягом 10 днів з моменту його прийняття.

7.15. В Журналі реєстрації невідповідностей робиться відмітка представником керівництва з якості про завершення робіт за скаргою відповідно до вимог М.СУ-92:2018.

7.16. В разі незгоди позивача з рішенням ООВ, він може звернутись до АК ООВ, АК вищої інстанції або до арбітражного суду згідно з чинним законодавством України.

7.17. ООВ визначає разом з Клієнтом і скаржником чи потрібно і в якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

8. Порядок вирішення апеляцій

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>11</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	---

8.1. Апеляції про порушення правил і процедури підтвердження відповідності органом з сертифікації подаються до апеляційної комісії у письмовій формі. Термін подачі апеляції не повинен перевищувати одного місяця з дати отримання рішення ООВ, що опротестовується.

8.2. В апеляції має бути чітко сформульована суть скарги. До неї мають бути додані документи і матеріали, що підтверджують і пояснюють факти:

- письмове звернення до ООВ;
- листування чи відповідь ООВ на скаргу;
- протоколи випробувань;
- НД на продукцію.

АК може затребувати інші документи для розгляду.

8.3. Апеляція при надходженні реєструється в секретаря ПрАТ «МЕТЦ» та передається до ООВ; реєструється в журналі реєстрації невідповідностей представником керівництва з якості.

8.4. Керівник ООВ «НікоСЕПРО» затверджує склад апеляційної комісії (АК) для розгляду конкретної апеляції. Положення про АК наведено додатку А цього документа.

8.5. АК в своїй діяльності керується чинним законодавством, нормативно-правовими актами та порядком проведення робіт з підтвердження відповідності, іншими документами, що діють в ПрАТ «МЕТЦ» і несе відповідальність за дотримання конфіденційності щодо отриманої інформації під час роботи.

8.6. Подача апеляції не зупиняє дії прийнятого ООВ рішення.

8.7. Відповідальний за організацію роботи - представник керівництва з якості терміново готує документи, що надійшли та на запит АК, забезпечує умови для роботи комісії.

8.8. АК розглядає апеляції не пізніше 30 днів з дати надходження. Голова комісії за два тижні до початку роботи комісії інформує позивача, членів комісії та відповідального фахівця.

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>12</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	---

8.9. При розгляді апеляції комісія забезпечує конфіденційність (інформація по розгляду апеляцій повинна належним чином бути захищена, якщо тільки замовник чи скаржник однозначно не погоджуються з її розголошенням.

8.10. АК проводить роботи зі збору даних, аналізування причин невідповідності або доказів безпідставності апеляції. Комісія повинна встановити цілі, дії та ресурси щодо розгляду апеляції.

8.11. Головує на засіданні – голова АК. Під час розгляду питання можуть виступити позивач і представник ООВ.

8.12. Обговорення за результатами розгляду апеляції здійснюється на закритому засіданні. Рішення приймається більшістю голосів.

8.13. Комісія може прийняти вмотивоване рішення про повторне проведення робіт іншими аудиторами за згоди позивача. В цьому випадку витрати за додаткові роботи сплачуються ПрАТ «МЕТЦ», якщо встановлено обґрунтованість апеляції, або позивачем, якщо – ні.

8.14. Якщо вимога позивача суперечить вимогам, чинних в Україні документів, або договірним зобов'язанням, приймається рішення про відмову в задоволенні апеляції.

8.15. При умові визнання правомірності апеляції АК приймає рішення про обґрунтованість апеляції. Обов'язок ООВ усунути допущене порушення.

8.16. До обох сторін конфлікту доводиться зазначене рішення АК.

8.16. ООВ розробляє заходи щодо усунення невідповідності (коригувальні дії) та розробляє заходи усунення невідповідних дій, визначаються можливі збитки та порядок їх відшкодування (за наявності).

8.17. Заходи затверджується керівником ООВ. Проводиться коригування та коригувальні дії згідно М.СУ-92:2018.

8.18. На адресу Голови правління подається докладна записка щодо відшкодування збитків (за наявності) з матеріалами справи.

8.19. Рішення АК надсилається позивачу протягом 10 днів з моменту його прийняття.

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>13</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	---

8.20. В Журналі реєстрації невідповідностей робиться відмітка представником керівництва з якості про завершення робіт за апеляції відповідно до вимог М.СУ-92:2018.

8.21. В разі незгоди позивача з рішенням, він може звернутись до АК НААУ, АК Національного органу України з підтвердження відповідності або арбітражного суду згідно з чинним законодавством України.

8.22. АК під час засідання в обов'язковому порядку оформляє протокол засідань АК. В протоколі чітко і коротко описується суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол і рішення АК підписуються Головою АК і всіма членами АК.

9 Порядок зберігання скарг (апеляцій)

9.1 На кожну скаргу (апеляцію) створюється справа в окрему папку з діловодства.

9.2 До справи в обов'язковому порядку долучаються

- письмове звернення (скарга чи апеляція);
- рішення по ООВ про створення комісії;
- протокол(и) засідання комісії;
- висновок за результатами робіт та копія докладної записки щодо відшкодування збитків;
- копія платіжного доручення;
- переписування з подавачем запиту.

9.3 Справи зі скаргами (апеляціями) зберігаються в архіві ООВ протягом 5 років з дати завершення робіт. Після терміну зберігання вилучаються та знищуються комісією згідно з М.СУ-08:2018.

10 Порядок відшкодування збитків

10.1 ПрАТ «МЕТЦ» має страховий внесок для погашення збитків під час сертифікації (оцінки відповідності). Страховий поліс переглядається щороку.

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>14</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	---

10.2 Керівництво ПрАТ «МЕТЦ» несе юридичну та фінансову відповідальність за заподіяні збитки від діяльності з оцінки відповідності.

10.3 Збитки відшкодовуються в порядку, встановленому в ПрАТ «МЕТЦ».

11 Супутні документи

11.1. М.СУ-92:2018 Система управління. Управління невідповідною роботою. Коригувальні дії. Запобіжні дії. Методика

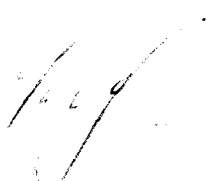
11.2 М.СУ-08:2018 Система управління. Забезпечення конфіденційності. Методика.

Виконавець



В.Б. Колпаков

Уповноважений
з якості



Т.В.Кирюшко

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>15</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	---

Додаток А
(обов'язкове)

ПОЛОЖЕННЯ
про апеляційну комісію
ООВ «НікоСЕПРО»

Це положення визначає основні функції, права та обов'язки апеляційної комісії ООВ " НікоСЕПРО " / далі - АК /.

1. Загальні положення

1.1. АК діє тимчасово для розгляду конкретної апеляції. Особовий склад АК встановлюється за рішенням керівника ООВ. Загальна кількість членів комісії – 3-5. При створенні комісії необхідно забезпечити незалежність її членів від сторін, що конфліктують, а саме: не допускати призначення до складу комісії посадових осіб структурних підрозділів, які були безпосередніми виконавцями робіт (послуг) щодо якості яких або порядку виконання яких надійшло звернення позивача.

1.2. АК здійснює розгляд апеляцій, що подаються до ООВ "НікоСЕПРО" та приймає рішення за ними.

1.3. АК в своїй діяльності керується Законами України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності», "Про захист прав споживачів " та іншими Угодами, діючими нормативними документами Системи, керівними документами з питань оцінки відповідності Центрального органу виконавчої влади з питань оцінки відповідності, Центральних органів виконавчої влади з питань технічного регулювання.

1.4. Основним завданням АК є вирішення спірних питань з позивачем.

2. Функції АК

2.1. Аналіз апеляцій позивача щодо рішень чи діяльності ООВ.

2.2. Прийняття рішень за результатами аналізу.

2.3. Контроль проведення фінансових операцій з позивачем щодо розгляду апеляцій.

2.4. Взаємодія з Радою ООВ " НікоСЕПРО " в сфері своєї діяльності.

2.5. Забезпечення діловодства своєї діяльності.

2.6. Представлення інтересів ООВ " НікоСЕПРО " з питань апеляцій за дорученням керівника органу.

3. Порядок роботи АК

3.1. Апеляція подається Замовником , якщо його не задовольняє відповідне рішення ООВ "НікоСЕПРО". Апеляція подається у письмовому вигляді на ім'я Голови апеляційної комісії.

<p align="center">Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”</p>	<p align="center">Методика № М.СУ-09:2018</p>	<p align="right">Сторінка <u>16</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.</p>
---	---	--

У ній вказуються: відомості про того, хто подає апеляцію; опис продукції, яку заявлено на сертифікацію (оцінку відповідності) або опис системи управління; проблема, яка виникла; додаються необхідні документи. Замовник сповіщається про отримання апеляції.

Апеляція розглядається на засіданні АК не пізніше, як за 1 місяць після отримання апеляції.

3.2. На засіданні АК повинні бути присутні всі члени АК та Голова АК.

3.3. Голова АК є Головою засідань АК.

3.4. Апеляція може бути розглянута при наявності:

- апеляції на адресу Голови АК;
- листів про рішення спірного питання між ООВ " НікоСЕПРО ", Замовником, ВЦ та іншими зацікавленими чи причетними сторонами;
- при необхідності, матеріалів випробувань чи перевірок;
- технічної документації на продукцію або документації системи управління.

3.5. Документи передаються відділом сертифікації Голові та членам АК за 2 тижні до засідання, не пізніше.

3.6. Розгляд питань здійснюється конфіденційно.

На засідання АК можуть бути запрошені представники Замовника, ВЦ, експерти для заслуховування їх позицій.

При розгляді питань та прийнятті рішень присутні лише члени АК.

Рішення приймається за більшості голосів голосуванням. При однаковій кількості голосів «за» та «проти» рішення приймається на підставі голосування голови комісії.

3.7. Рішення АК можуть бути наступними:

- визнати сертифікат відповідності та видати Свідоцтво про визнання;
- видати сертифікат відповідності, сертифікат експертизи типу, сертифікат експертизи проекту;
- відмовити у видачі або визнанні сертифікату відповідності;
- підтвердити анулювання сертифіката відповідності, сертифікат експертизи типу, сертифікат експертизи проекту / ліцензійної угоди /
- інше.

3.8. Рішення АК передаються у письмовому вигляді протягом двох тижнів після засідання АК та надсилається позивачу .

3.9. Крім рішень за розглядом апеляцій, АК може розробляти та надсилати Раді ООВ " НікоСЕПРО " свої пропозиції щодо функціонуючих документів.

3.10. В разі незгоди з рішенням АК позивач може звернутись до вищої інстанції.

4. Права і обов'язки

4.1. АК повинна виконувати обов'язки у відповідності з діючим положенням про АК .

4.2. АК в своїх рішеннях не повинна проводити дискримінаційну політику.

Орган з оцінки відповідності „НікоСЕПРО”	Методика № М.СУ-09:2018	Сторінка <u>17</u> Сторінок <u>20</u> Оновлення: 00 Дата: 25.06.2018 р.
---	----------------------------	---

4.3. АК повинна сприяти виконанню ООВ "НікоСЕПРО" своїх обов'язків перед діючим законодавством та вимогами Системи підтвердження відповідності, нормативних документів.

4.4. АК повинна забезпечувати послідовність своєї політики.