



**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.

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;

**СТО – НСОПБ –38/ КА**

- 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:

**СТО – НСОПБ –38/ КА**

- 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 предьявителю 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;



**СТО – НСОПБ –38/ КА**

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

**СТО – НСОПБ –38/ КА**

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 объема 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.

**СТО – НСОПБ –38/ КА**

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.



**СТО – НСОПБ –38/ КА**

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.





## СТО – НСОПБ –38/ КА

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