Утверждаю
Директор ТОО
«Сертификационный центр
индустрии гостеприимства»

З. Ахиярова
от «20» августа 2015 года.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ
П-ОПС-005

Данный документ является собственностью ТОО «Сертификационный центр индустрии гостеприимства». Тиражирование и распространение документа без письменного разрешения Представителя руководства по СМК запрещается.

Согласовано:	**Разработала:**	**Введено в действие** с:
(без согласования)	Директор ТОО _____ З. Ахиярова « 18 » августа 2015 г.	« 20 » августа 2015 г. Пересмотрено: «__» _____ 20__ г.

г. Алматы, 2015 г.

Содержание

1. Назначение 3
2. Область применения 3
3. Нормативные ссылки 3
4. Термины, определения и сокращения 3
5. Ответственность 4
6. Описание 4
7. Внесение изменений 5
Лист регистрации изменений 6
Лист ознакомления 7

1. Назначение

Данное положение «О комиссии по апелляциям» устанавливает порядок формирования и организации работы апелляционной комиссии ТОО «Сертификационный центр индустрии гостеприимства» (далее – Центр), в соответствии с требованиями ГОСТ РК ISO/IEC 17024-2012 «Общие требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала».

2. Область применения

Настоящее Положение относится к документации СМК и распространяется на все подразделения, участвующие в процедурах сертификации персонала, устанавливает основные требования к процессу получения, оценки и принятию решений в отношении апелляций.

3.Нормативные ссылки

В настоящем Положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:
СТ РК ИСО 9000-2007 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
СТ РК ИСО 9001-2009 «Системы менеджмента качества. Требования».
ГОСТ РК ISO/IEC 17024-2012 «Общие требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала».
ДП - ОПС - 001 «Управление документацией».

4.Термины, определения, сокращения

4.1 Термины и определения:

В настоящем Положении использованы термины и определения в соответствии с ГОСТ РК ISO/IEC 17024-2012 «Общие требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала».

Апелляция – прошение заявителя, кандидата или сертифицированного специалиста о пересмотре любого решения, принятого сертификационным органом относительно его/ее желаемого сертификационного статуса.

Беспристрастность – наличие объективности.

Достоверность – доказательство, что оценка измеряет то, что предписано.

Жалоба – выражение неудовлетворенности, в отличие от апелляции, со стороны физического лица или организации в адрес органа по сертификации, в отношении действий органа или его сотрудника, с ожиданием ответной реакции.

Кандидат – заявитель, который выполнил определенные предварительные условия, допускающие к участию в сертификационном процессе.

Квалификация – доказательство личных свойств, образования, подготовки и/или трудового опыта на соответствие установленным требованиям.

Наблюдатель – лицо, уполномоченное органом по сертификации управлять или наблюдать за проведением экзамена, но не оценивать компетентность кандидата.

Надежность – критерий соответствия результатов экзамена месту и времени проведения экзамена, различным формам экзамена и экзаменаторам.

Сертификационный процесс – вся деятельность, в процессе которой орган по сертификации устанавливает, что человек соответствует определенным требованиям сертификации, включая подачу заявления, оценку, решение по сертификации, повторную сертификацию и использование сертификатов/логотипов.

Сертификат – документ, выдаваемый органом по сертификации согласно положениям СТ РК ИСО/МЭК 17024-2012, указывающий что специалист выполнил сертификационные требования

Справедливость – равные возможности для достижения цели, предоставленные каждому кандидату в сертификационном процессе.

Оценка – это процесс создания и сбора свидетельств деятельности работников для вынесения на основе этих свидетельств заключения о наличии или отсутствии требуемых компетенций, определяющих наличие профессиональной квалификации, на основе заранее определенных критериев.

Экзамен – процедура, являющаяся частью оценки, определяющей компетентность кандидата одним или несколькими способами, такими как письменный, устный, практический или посредством наблюдения, как это определено в сертификационной схеме.

Экзаменатор – лицо, компетентное проводить и/или оценивать экзамен, требующий профессионального суждения.

4.2 Сокращения:

ОПС – ТОО «Сертификационный центр индустрии гостеприимства»
АК – апелляционная комиссия
КК – квалификационная комиссия
СМК – система менеджмента качества;
ПРСМК – Представитель руководства по СМК;
ДП – документированная процедура;

5. Ответственность

5.1 Комиссия по апелляциям несет ответственность за:

- выполнение функций, предусмотренных настоящим Положением;
- принимаемые решения;
- сохранение конфиденциальности всей информации, полученной или созданной данным органом в ходе его деятельности по сертификации;
- соблюдение установленных сроков выполнения работы.

5.2 Комиссия по апелляциям не несет ответственность за деятельность ОС.

5.3 Сотрудники ОПС несут ответственность за своевременное и качественное выполнение корректирующих и предупреждающих действий.

6. Описание

6.1 Общие положения

6.1.1 Настоящее положение распространяется на деятельность Комиссии по апелляциям ОПС.

6.1.2 Состав Комиссии по апелляциям утверждается распоряжением руководителя ОПС в количестве 3(трех) человек.

6.1.3 В состав Комиссии по апелляциям включаются независимые эксперты по сертификации персонала, специалисты предприятий индустрии гостеприимства по согласованию с ними, не являющиеся штатными сотрудниками ОПС и не входящими в состав КК.

6.1.4 С целью обеспечения беспристрастности и непредвзятости при рассмотрении апелляций состав комиссии определяется равным соотношением независимых экспертов и сотрудников ООО «ИСО».

6.1.5 Председателем Комиссии по апелляциям назначается независимый эксперт, имеющий опыт работы в отрасли.

Основной формой работы Комиссии по апелляциям является рабочее заседание.

6.1.6 Сроки и повестка заседаний доводятся до сведения всех участников посредством электронной почты не менее чем за 3 дня до даты проведения.

6.1.7 Порядок работы Комиссии по апелляциям определен в И-ОПС-006 «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций».

6.2 Назначение, основные задачи, функции

6.2.1 Назначение Комиссии по апелляциям:

– рассмотрение апелляций, связанных с деятельностью ОПС, экспертов, заявителей, держателей сертификатов соответствия по вопросам сертификации персонала, инспекционного контроля, приостановления или отмены действия сертификата соответствия и другим вопросам.

6.2.2 Задачами Комиссии по апелляциям является:

– принятие квалифицированного, объективного решения при рассмотрении апелляций:

– предоставление достоверной информации по результатам рассмотрения апелляций заинтересованным сторонам.

6.2.3 Функции Комиссии по апелляциям:

– рассмотрение апелляций, связанных с деятельностью ОПС;

– оформление принятых решений в соответствии с установленным порядком;

6.3 Права

6.3.1 Комиссия по апелляциям имеет право:

– привлекать к работе специалистов сторонних организаций (консультантов, наблюдателей);

– требовать при рассмотрении апелляций от сторон, участвующих в рассмотрении, представления дополнительных материалов в случае необходимости;

– предоставлять заинтересованным сторонам оформленные в установленном порядке решения по апелляциям.

7. Внесение изменений

6.1 Изменения в Положение вносятся только по письменному разрешению представителя руководства по СМК.

6.2 Порядок внесения изменений указан в документированной процедуре ДП–ОПС-001 «Управление документацией».

Лист регистрации изменений

№ Изм	№ раздела, подраздела, пункта инструкции, которому относится изменения	Номер листа	Дата введения изменения	Дата внесения изменения	Подпись лица внесшего изменения
1	2	3	4	5	6

Лист ознакомления

№ п/п	Фамилия И.О.	должность	роспись	примечания