

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «ИСО»,
руководитель ОС СМК ООО «ИСО»



Handwritten signature in blue ink.

В.В. Сорвин

**ПОЛОЖЕНИЕ
о Комиссии по апелляциям**

ПП 03.01.03-2021

версия 9.0

ООО «ИСО»		Лист 2
ПП 03.01.03-2021	Положение о Комиссии по апелляциям	Листов 9

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1 Общие положения	3
2 Назначение, основные задачи, функции	3
3 Права	4
4 Ответственность	4
5 Взаимодействие с аккредитованным подразделением	4
6 Порядок проведения работ при поступлении в орган по сертификации апелляции, относящейся к результатам подтверждения соответствия	5
Приложение 1 (обязательное) Форма протокола заседания Комиссии по апелляциям	7
Лист ознакомления	
Лист рассылки	

	ООО «ИСО»	Лист 3
ПП 03.01.03-2021	Положение о Комиссии по апелляциям	Листов 9

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее положение распространяется на деятельность Комиссии по апелляциям.

1.2 Комиссия по апелляциям (далее – Комиссия) формируется и функционирует периодически, при поступлении в ООО «ИСО» от заявителей апелляций на решения в отношении них, принятые органом по сертификации систем менеджмента (далее – ОС), выполняющего функции в области подтверждения соответствия, аккредитованного на проведение указанных работ в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

Ответственность за организацию работы Комиссии несет руководство ОС.

1.3 Состав Комиссии по апелляциям утверждается приказом ООО «ИСО».

1.3.1 В состав Комиссии по апелляциям включаются по согласованию независимые специалисты в области подтверждения соответствия, не являющиеся штатными сотрудниками ООО «ИСО», заинтересованных в достоверности и объективности результатов рассмотрения апелляции. В состав комиссии также входят представители ОС, не имеющие отношения к рассматриваемому вопросу.

1.3.2 С целью обеспечения беспристрастности и непредвзятости при рассмотрении апелляций, состав Комиссии определяется равным соотношением штатных сотрудников ООО «ИСО» и независимых специалистов.

1.3.3 Председателем Комиссии по апелляциям, при условии соблюдения требования п. 1.3.1 настоящего Положения, может быть назначено должностное лицо ООО «ИСО» или независимый специалист, имеющий опыт работы области подтверждения соответствия.

1.3.4 Секретарем Комиссии по апелляциям назначается специалист ООО «ИСО».

1.4 Основной формой работы Комиссии по апелляциям является рабочее заседание.

1.5 Сроки и повестка заседаний доводятся до сведения всех участников посредством телекоммуникационных линий связи и электронной почты не менее чем за 5 дней до даты проведения заседания.

1.6 Порядок работы Комиссии по апелляциям регламентируется п. 6 настоящего Положения и обеспечивает отсутствие дискриминационного характера по отношению к предъявителю апелляции.

2. НАЗНАЧЕНИЕ, ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ, ФУНКЦИИ

2.1 Назначение Комиссии по апелляциям – рассмотрение апелляций заявителей, держателей сертификатов соответствия, связанных с деятельностью ОС и специалистов в области подтверждения соответствия по вопросам подтверждения соответствия, инспекционного контроля, приостановления или отмены действия сертификата соответствия и другим вопросам.

2.2 Задачами Комиссии по апелляциям является:

– принятие квалифицированного, объективного решения при рассмотрении апелляций;

– предоставление достоверной информации по результатам рассмотрения апелляций заинтересованным сторонам.

2.3 Функции Комиссии по апелляциям:

– рассмотрение апелляций, связанных с деятельностью ОС по вопросам нарушений регламентированных процедур и порядка проведения работ по подтверждению соответствия персоналом ОС, возникших при осуществлении или по завершению работ по подтверждению соответствия, по решениям, принятым по результатам проведения работ по подтверждению соответствия;

– взаимодействие с организациями (лицами), предъявившими апелляцию на решения ОС и конкретных сотрудников ОС;

ООО «ИСО»		Лист 4
ПП 03.01.03-2021	Положение о Комиссии по апелляциям	Листов 9

- оформление принятых решений в соответствии с установленным порядком;
- в случае обоснованности апелляции, выработка рекомендаций ОС по удовлетворению и недопущению данных обращений в дальнейшем;
- доведение решения Комиссии по апелляциям до **заинтересованных сторон**;
- передача дела по апелляции руководству ООО «ИСО» в случае неудовлетворения результатами его рассмотрения одной из заинтересованных сторон для дальнейшего производства в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3 ПРАВА

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.

4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1 Комиссия по апелляциям несет ответственность за:

- выполнение функций, предусмотренных настоящим Положением;
- принимаемые решения;
- сохранение **конфиденциальности** всей информации, полученной или созданной ОС в ходе его деятельности по подтверждению соответствия;
- соблюдение установленных сроков рассмотрения апелляции.

4.2 Комиссия по апелляциям не несет **ответственность** за деятельность ОС.

5 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АККРЕДИТОВАННЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ

Наименование подразделения	Комиссия по апелляциям получает	Комиссия по апелляциям предоставляет
Орган по сертификации систем менеджмента	Протоколы разногласий к договору, документам по результатам подтверждения соответствия. Письменные заявления заинтересованных сторон. Документы заказчика, представленные для проведения работ по подтверждению соответствия. НД в области подтверждения соответствия. Документы системы менеджмента качества подразделения	Протокол заседания, отражающий принятое решение

	ООО «ИСО»	Лист 5
ПП 03.01.03-2021	Положение о Комиссии по апелляциям	Листов 9

6 Порядок проведения работ при поступлении в ОС апелляции, относящейся к результатам подтверждения соответствия

Настоящий порядок учитывает требования ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента», ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования», ГОСТ Р ИСО 10002-2020 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях», ГОСТ Р ИСО 10003-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации», ГОСТ Р 54295-2010 (ISO/PAS/17003:2004) «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования», предназначен для сотрудников ОС, осуществляющего деятельность в области подтверждения соответствия, аккредитованного на проведение указанных работ в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» и устанавливает порядок проведения работ при поступлении в ОС апелляции, относящейся к результатам подтверждения соответствия.

Порядок проведения работ при поступлении в ОС претензии и/или жалобы, относящихся к уровню качества оказываемых ОС услуг или имеющих отношение к деятельности заказчиков ОС, определен в ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями».

Информация о возможности заказчика предъявления апелляции доводится посредством:

- размещения информации о правилах рассмотрения жалоб, претензий, апелляций на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- соответствующих положений договора на проведение работ;
- сообщения данной информации исполнителем работ при проведении работ по подтверждению соответствия на предварительном и/или заключительном совещании (РИ 03.01.04 «Инструкция по подготовке и проведению второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента»);
- предоставления анкеты потребителя (заказчика) (приложение 1 ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями»).

Требования к содержанию информации о процессе управления претензиями, жалобами, апелляциями приведены в ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями».

Рассмотрение апелляций в ОС проводит Комиссия по апелляциям в соответствии с настоящим Положением.

Апелляции, связанные с деятельностью ОС и/или экспертов (аудиторов) ОС поступают от заказчиков в виде:

- произвольной письменной формы;
- рекомендуемой формы подачи претензии, апелляции (приложение 3 ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями»);
- протокола разногласий к документу, оформленному в ходе оказания услуг.

Документы-апелляции регистрируются главным специалистом ООО «ИСО» в журнале регистрации входящей документации ООО «ИСО» (приложение 1 РИ 03.01.08 «Инструкция по делопроизводству органа по сертификации систем менеджмента») датой поступления документа в установленном в организации порядке и в журнале учета жалоб, претензий, апелляций (приложение 2 ДП 02.01.06) в течение трех дней от даты поступления документа.

Идентификация апелляции осуществляется по номеру регистрации входящего письма в журнале регистрации входящей документации ООО «ИСО».

	ООО «ИСО»	Лист 6
ПП 03.01.03-2021	Положение о Комиссии по апелляциям	Листов 9

Дата и время заседания Комиссии по апелляциям согласовывается с членами Комиссии и утверждается распоряжением руководителя ОС.

При необходимости (по согласованию с заказчиком) отдельные члены Комиссии по апелляциям выезжают на предприятие для решения конкретных вопросов «на месте».

Процесс рассмотрения апелляций включает:

- схема процесса получения, признания обоснованности и исследования апелляции, а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;
- сопровождение и регистрация действий, предпринимаемых для решения по апелляциям;
- обеспечение, чтобы были выполнены соответствующие коррекции и корректирующие действия.

Порядок и процесс управления апелляциями определен в ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями».

По результатам расследования и оценки апелляции Комиссия по апелляциям принимает решение, которое приводится в разделе «Выводы» протокола заседания (приложение 1 настоящего Положения).

Решение Комиссии по апелляциям обязательно для выполнения ОС, о чем сообщается заказчику в порядке, установленном в ДП 02.01.06 «Управление процессами, связанными с потребителями». Заказчику направляется копия протокола заседания Комиссии по апелляциям.

При неудовлетворении заказчика решением, принятым Комиссией по апелляциям, он может обратиться в Арбитражный суд в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Корректирующие действия после рассмотрения апелляции проводятся в соответствии с ДП 02.01.04 «Управление несоответствующей услугой» и ДП 02.01.05 «Корректирующие действия».

ООО «ИСО»		Лист 7
ПП 03.01.03-2021	Положение о Комиссии по апелляциям	Листов 9

**Приложение 1
(обязательное)**

Форма протокола заседания Комиссии по апелляциям

Утверждаю
Руководитель ОС

_____ ФИО
«___» _____ 20__ г.

ПРОТОКОЛ №
Заседания Комиссии по апелляциям

«___» _____ 20__ г.

Председатель Комиссии _____
Члены Комиссии _____
Секретарь _____

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

(ФИО приглашенных лиц с указанием места работы и должности)

ПОВЕСТКА: _____

СЛУШАЛИ: _____

(ФИО и краткая запись выступления)

ОБСУДИЛИ: _____

(ФИО и краткая запись предложений и комментариев)

ВЫВОДЫ: _____

Приложения к протоколу _____

Председатель Комиссии _____ ФИО

Члены Комиссии _____ ФИО

_____ ФИО

Секретарь _____ ФИО

