

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 1 из 16

Адрес: Российская Федерация, 121467, г. Москва,
 ул. Молодогвардейская, д. 7, строение 1, пом. I
 тел. +7 (499) 750 04 96

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
 ПОЛОЖЕНИЕ
 О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ
 СМК П-02-19

Настоящее Положение не может быть полностью
 или частично воспроизведено, тиражировано и
 распространено без разрешения ВКО-СЕРТ

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 2 из 16

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель ВКО-СЕРТ



Н.З. Мазур

«01» августа 2019 г.

Дата введения в действие:

«01» августа 2019 г.

Разработчик:

Первый зам. руководителя ВКО-СЕРТ

А.Е. Мосяков

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 3 из 16

Содержание

1. Общие положения	4
2. Нормативные ссылки	5
3. Термины и определения	5
4. Сокращения	5
5. Формирование Комиссии по апелляциям	5
6. Основная задача комиссии по апелляциям	6
7. Полномочия комиссии по апелляциям	6
8. Обязанности комиссии по апелляциям	7
9. Права комиссии по апелляциям	7
10. Ответственность комиссии по апелляциям	8
11. Порядок рассмотрение апелляций, жалоб	8
ПРИЛОЖЕНИЕ А	11
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	16

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 4 из 16

Настоящее Положение устанавливает процедуру рассмотрения жалоб и апелляций, полученных от заказчиков, держателей сертификатов или других сторон в отношении процесса сертификации, решений, принятых ВКО-СЕРТ и любых других взаимосвязанных видов деятельности, в соответствии с Критериями аккредитации и требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

Настоящее Положение устанавливает требования к формированию Комиссии по апелляциям ВКО-СЕРТ (далее - Комиссия), полномочия, права, обязанность, ответственность и организацию работы Комиссии.

1. Общие положения

1.1. Целями создания Комиссии по апелляциям (далее - Комиссия) органа по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект» являются:

- регистрация и рассмотрение жалоб и апелляций, связанных с проведением работ по сертификации/инспекционному контролю СМБП и/или решениями, принятыми ВКО-СЕРТ в отношении СМБП заказчика работ доведенных до сведения ВКО-СЕРТ заказчиком, и принятие решений по этим апелляциям и жалобам;
- предоставление по запросу ВКО-СЕРТ и регистрация жалоб, доведенных до сведения заявителя на сертификацию СМБП касающихся выполнения им требований к СМБП, контроль принятия соответствующих мер заказчиком в отношении таких жалоб и любых недостатков, документирование предпринятых действий.

1.2. ВКО-СЕРТ предоставляет заказчикам и держателям сертификатов возможность ознакомиться с порядком рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий при вступлении с ними в договорные отношения. Настоящее Положение является публично доступным на интернет сайте ООО «ВКО-Интеллект».

1.3. В своей работе комиссия по апелляциям руководствуется законами Российской Федерации, национальными и международными стандартами, нормативными актами и другими документами Федеральной службы по аккредитации и Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, настоящим Положением.

1.4. ВКО-СЕРТ предусматривает рассмотрение апелляций, жалоб и разногласий по вопросам, изложенным в п. 1.1 настоящего Положения, включая, но, не ограничиваясь следующим:

- 1) отказ в сертификации СМБП, приостановление или отмена действия сертификата и разрешения на использование знака соответствия;
- 2) нарушение персоналом ВКО-СЕРТ регламентированных процедур и правил работы, установленных в применимых нормативных документах и в документах внутренней СМК ВКО-СЕРТ;

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 5 из 16

3) любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между заказчиком, держателем сертификата и сотрудниками ВКО-СЕРТ.

2. Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Критерии аккредитации и перечень документов, подтверждающих соответствие заявителя и аккредитованного лица критериям аккредитации (Приложение №1 к приказу Минэкономразвития России от 30 мая 2014г. № 326);
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 (ISO/IEC 17021-1-:2016) Оценка соответствия. Требования для органов, осуществляющих аудит и сертификацию систем менеджмента;
- ГОСТ Р 56020 – 2014 Бережливое производство. Основные положения и словарь.

3. Термины и определения

В настоящем Положении используются термины и определения, данные в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, ГОСТ Р 56020, а также следующее определение (Словарь бизнес терминов, <http://www.businessvoc.ru>):

Апелляция (от лат. appellatio -обращение, жалоба, англ. appeal) - Обжалование какого-либо решения, постановления в высшую инстанцию. Далее по тексту настоящего Положения термины апелляция и жалоба рассматриваются как близкие по смыслу термины.

4. Сокращения

ВКО-СЕРТ	Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО - Интеллект»
ГОСТ Р	Национальный стандарт Российской Федерации
ИСО	Международная организация по стандартизации
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ОС	Орган по сертификации
Росаккредитация	Федеральная служба по аккредитации
СДС	Система добровольной сертификации
СМБП	Система менеджмента бережливого производства
ФЗ	Федеральный закон

5. Формирование Комиссии по апелляциям

5.1. Комиссия по апелляциям создается распоряжением Руководителя ВКО-СЕРТ.

5.2. Комиссия включает: председателя, членов комиссии и секретаря. В зависимости от ситуации, председателем комиссии может быть Руководитель ВКО-

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 6 из 16

СЕРТ, заместитель руководителя, эксперт по сертификации СМБП. Как правило, число членов комиссии должно быть не менее трех человек. Состав Комиссии может варьироваться в каждом конкретном случае, в зависимости от существа апелляции.

5.3. В состав Комиссии включается представитель организации, подавшей апелляцию или жалобу. Также в состав комиссии могут включаться независимые эксперты и специалисты органов по сертификации продукции, услуг, систем менеджмента, Торгово-промышленной палаты, федеральных органов исполнительной власти, научно-исследовательских институтов, предприятий и организаций.

5.4. При формировании Комиссии необходимо учитывать, чтобы лица, вовлекаемые в процесс рассмотрения жалоб и апелляций:

- не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации;
- имели необходимую компетентность и опыт работы в рассматриваемых вопросах по соответствующим областям знаний.
- была исключена какая-либо угроза беспристрастности, конфликта интересов по отношению к предъявителю жалобы или апелляции.

5.5. Подбор членов Комиссии осуществляется Руководителем ВКО-СЕРТ.

Комиссии 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 3-х лет) опыт работы по сертификации систем менеджмента или в профессиональной области, включая опыт принятия решений, разрешения проблем. Компетентность, личные качества, знания и навыки привлекаемых к работе Комиссии специалистов, должны соответствовать положениям п. А.2.1 (Знание практики бизнес-менеджмента) и п. А.2.5 (Знание сферы деятельности заказчика) Приложения А стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017.

5.6. Включение в состав Комиссии независимых экспертов и специалистов осуществляется после согласования конкретных кандидатур с руководителями организаций.

6. Основная задача комиссии по апелляциям

Рассмотрение апелляций и жалоб участников сертификации, связанных с принятыми решениями ВКО-СЕРТ.

7. Полномочия комиссии по апелляциям

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 7 из 16

Комиссия по апелляциям осуществляет:

- регистрацию поступающих апелляций и жалоб;
- рассмотрение апелляций и жалоб и принятие по ним решений;
- взаимодействие с общественными и другими организациями по рассматриваемым вопросам;
- ведение документации по вопросам, связанным с работой комиссии по апелляциям.

8. Обязанности комиссии по апелляциям

Комиссия по апелляциям обязана:

- регистрировать все апелляции и жалобы;
- 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;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из спорящих сторон;
- обеспечивать конфиденциальность информации, получаемой в результате работы комиссии;
- обеспечивать своевременное оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- готовить отчеты по результатам деятельности комиссии.

9. Права комиссии по апелляциям

Комиссия по апелляциям имеет право:

- принимать решения по апелляциям и жалобам в пределах своей компетенции;
- направлять предложения о совершенствовании деятельности руководителю ВКО-СЕРТ;
- готовить предложения по корректирующим действиям, предпринимаемым ВКО-СЕРТ по результатам рассмотрения конкретных апелляции, жалоб, претензий;
- знакомиться с необходимой документацией по жалобам, претензиям и разногласиям;
- взаимодействовать с любыми организациями с целью получения информации, необходимой для рассмотрения и принятия решения;
- привлекать к работе специалистов других организаций, компетентных в рассматриваемом вопросе.

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 8 из 16

10. Ответственность комиссии по апелляциям

10.1. Председатель комиссии несет ответственность за:

- полноту и правильность выполнения Комиссией по апелляциям своих функций и обязанностей;
- объективность и достоверность принимаемых решений.

10.2. Члены комиссии по апелляции несут ответственность за нарушение:

- принципов беспристрастности и отсутствия конфликта интересов;
- этических норм в процессе рассмотрения материалов и принятия решения;
- правил и норм, установленных в действующих документах;
- требований конфиденциальности;
- полноты и правильности исполнения своих функций и обязанностей.

11. Порядок рассмотрение апелляций, жалоб

11.1. При получении апелляции или жалобы ВКО-СЕРТ определяет, относится ли апелляция или жалоба к его деятельности по сертификации. В случае, если жалоба относится к деятельности ВКО-СЕРТ, работа по ней осуществляется в соответствии с п.10 настоящего документа.

11.2. Если апелляция или жалоба относится к деятельности держателя сертификата, выданного ВКО-СЕРТ, руководство ВКО-СЕРТ предпринимает меры, необходимые для определения степени результативности сертифицированной системы менеджмента бережливого производства. К таким мерам может быть отнесено проведение внепланового инспекционного контроля.

ВКО-СЕРТ в течение трех дней передает держателю сертификата относящуюся к нему жалобу.

11.3. Рассмотрение и принятие решений по апелляциям и жалобам осуществляет Апелляционная комиссия, создаваемая в соответствии с п. 4 настоящего документа. При этом податель апелляции или жалобы имеет право выдвигать претензии по составу Апелляционной комиссии. Причины выдвигаемых им претензий рассматривает руководитель ВКО-СЕРТ и согласовывает с подателем апелляции/жалобы и членами Апелляционной комиссии решение о формировании или изменении состава Апелляционной комиссии, если это целесообразно.

11.4. Порядок рассмотрения апелляций и жалоб предусматривает следующие действия:

1) группа организации и обеспечения работ регистрирует поступившие от заказчика или держателя сертификата апелляцию, жалобу или разногласие в журнале «Система менеджмента качества. Журнал регистрации апелляций и жалоб с заказчиками и держателями сертификатов»;

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 9 из 16

- 2) инструктор группы организации и обеспечения работ направляет подателю апелляции/жалобы подтверждение о получении апелляции/жалобы по факсу либо электронной почте;
- 3) первоначальное рассмотрение апелляции/жалобы проводит руководитель ВКО-СЕРТ и принимает решение об ее обоснованности. В случае обоснованности апелляции/жалобы, предпринимают действия в соответствии с пп. 4) - 11) настоящего раздела. Иначе, руководитель ВКО-СЕРТ организует подготовку обоснованного письма – отказ подателю апелляции/жалобы; инструктор группы организации и обеспечения работ регистрирует письмо-отказ в указанном журнале и направляет письмо-отказ подателю апелляции/жалобы;
- 4) При участии в комиссии, руководитель ВКО-СЕРТ принимает статус председателя комиссии или в трехдневный срок назначает одного из членов комиссии со стороны ВКО-СЕРТ председателем комиссии. Кандидатура выбирается из числа сотрудников ВКО-СЕРТ, непосредственно не связанных с причинами апелляции/жалобы;
- 5) второго члена Апелляционной комиссии, также в трехдневный срок, назначает заказчик или держатель сертификата;
- 6) третьего члена комиссии выбирают совместно ВКО-СЕРТ и податель апелляции/жалобы из числа сотрудников ВКО-СЕРТ или другой организации, непосредственно не связанных с причинами апелляции;
- 7) Апелляционная комиссия в срок до 4-х недель со дня получения апелляции/жалобы принимает решение по рассматриваемому вопросу. Материалы для рассмотрения предоставляют председатель комиссии по сертификации, руководители групп сертификации СМБП и организации и обеспечения работ. По истечении первых 2-ух недель указанного срока, председатель комиссии составляет краткий промежуточный отчет о ходе рассмотрения апелляции/жалобы. Порядок мониторинга деятельности при рассмотрении апелляции/жалобы приведен в Приложении;
- 8) инструктор группы организации и обеспечения работ направляет подателю апелляции/жалобы краткий промежуточный отчет о ходе рассмотрения апелляции/жалобы по факсу или электронной почте;
- 9) принятое Апелляционной комиссией решение, оформляют в 2-х экземплярах и в 3-х дневный срок его утверждает председатель;
- 10) группа организации и обеспечения работ направляет один экземпляр решения заказчику или держателю сертификата, подавшему апелляцию/жалобу, а другой – вносит в его дело и регистрирует в указанном журнале;
- 11) в случае несогласия заказчика или держателя сертификата с решением апелляционной комиссии ВКО-СЕРТ заказчик или держатель сертификата может подать апелляцию в Комиссию по апелляциям Росаккредитации.

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 10 из 16

11.5. По результатам рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий, в случае необходимости, осуществляют соответствующие корректирующие и предупреждающие действия и оценивается их результативность.

11.6. Контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий осуществляет руководство ВКО-СЕРТ.

11.7. Материалы по апелляциям и жалобам и по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим действиям и оценке их результативности хранят во ВКО-СЕРТ в течение 3-х лет после окончания срока действия сертификата соответствующей организации.

11.8. ВКО-СЕРТ согласовывает с заказчиком/держателем сертификата и предъявителем жалобы необходимость разглашения предмета жалобы/аppeляции и принятого по ней решения.

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 11 из 16

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Порядок мониторинга деятельности, осуществляемой при принятии решения/ответа по апелляции/жалобе в рамках этапов 3 – 11 пункта 10.4 настоящего Положения.

№	Действие	Период	Ответственный
1	2	3	4
1	Первое совещание Апелляционной комиссии: 1. подготовка распорядительного документа о составе комиссии и целях её создания. 2. определение перечня материалов, которые необходимо запросить у ВКО-СЕРТ, с учетом ранее поступавших подобных апелляций; 3. определение перечня материалов, которые необходимо запросить у подателя апелляции/жалобы; 4. назначение даты следующего совещания (не позднее, чем через 3 дня).	Не позднее 5 дней от даты регистрации апелляции/жалобы	Члены комиссии
2	Протокол первого совещания	В день совещания	Секретарь
3	Передача протокола первого совещания инструктору группы организации и обеспечения работ	В день совещания	Секретарь
4	Регистрация протокола и передача его руководителю	В день совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
5	Ознакомление с протоколом сотрудников, имевших отношение к предмету апелляции/жалобы	Не позднее 1-го дня от даты совещания	Председатель Комиссии/ руководитель ВКО-СЕРТ

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 12 из 16

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЕ А

№	Действие	Период	Ответственный
1	2	3	4
6	Сбор необходимых материалов, в соответствии с протоколом	Не более 2-х дней от даты совещания	Члены комиссии Инструктор группы организации и обеспечения работ
7	Передача материалов председателю апелляционной комиссии	Не более 2-х дней от даты совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
8	Второе совещание Апелляционной комиссии: 1. рассмотрение полученных материалов; 2. определение достаточности полученных материалов; 3. принятие промежуточного решения/ответа; 4. назначение даты следующего совещания (не позднее, чем через 3 дня).	Не позднее 3-х дней от даты предыдущего совещания	Члены комиссии
9	Протокол второго совещания	В день совещания	Секретарь
10	Передача протокола второго совещания инструктору группы организации и обеспечения работ	В день совещания	Секретарь
11	Регистрация протокола и передача его копий членам комиссии	В день совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
12	В случае если в протоколе указана необходимость сбора дополнительных материалов, повторяются пункты 5 – 7	-	

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 13 из 16

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЕ А

№	Действие	Период	Ответственный
1	2	3	4
13	Третье совещание Апелляционной комиссии: 1. рассмотрение полученных материалов; 2. определение достаточности полученных материалов; 3. принятие промежуточного решения/ответа; 4. назначение даты следующего совещания (не позднее, чем через 3 дня).	Не позднее 3-х дней от даты предыдущего совещания	Члены комиссии
14	Протокол третьего совещания	В день совещания	Секретарь
15	В случае если прошло 2 недели с начала работы Апелляционной комиссии, составление промежуточного отчета	В день совещания	Председатель комиссии
16	Передача промежуточного отчета и протокола инструктору группы организации и обеспечения работ	В день совещания	Председатель комиссии
17	Направление промежуточного отчета подателю апелляции/жалобы и копий отчета членам комиссии	В день совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
18	Получение ответа подателя апелляции/жалобы (при наличии такового)	Не более 2-х дней от даты совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
19	Регистрация ответа (при наличии такового) и передача его председателю апелляционной комиссии и руководителю ВКО-СЕРТ	В день получения	Инструктор группы организации и обеспечения работ

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 14 из 16

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЕ А

№	Действие	Период	Ответственный
1	2	3	4
20	Очередное совещание Апелляционной комиссии: 1. рассмотрение полученных материалов; 2. принятие проекта решения/ответа; 3. назначение даты следующего совещания.	Не позднее 3-х дней от даты предыдущего совещания	Члены комиссии
21	Составление Протокола очередного совещания и проект решения/ответа	В день совещания	Секретарь
22	Передача протокола очередного совещания и проекта решения инструктору группы организации и обеспечения работ	В день совещания	Секретарь
23	Регистрация протокола очередного совещания и направление проекта решения/ответа подателю апелляции/жалобы	В день совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
24	Получение и регистрация ответа подателя апелляции/жалобы (при наличии такового)	Не более 2-х дней от даты совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
25	Передача ответа председателю апелляционной комиссии и руководителю ВКО-СЕРТ	В день получения	Инструктор группы организации и обеспечения работ
26	Очередное совещание Апелляционной комиссии: 1. рассмотрение полученных материалов; 2. принятие решения/ответа; 3. назначение даты следующего совещания в случае, если решение не принято и переход к п.21 В случае принятия решения переход к пункту 27	Не позднее 3-х дней от даты предыдущего совещания	Члены комиссии

Орган по сертификации систем менеджмента бережливого производства ВКО-СЕРТ ООО «ВКО-Интеллект»		
СМК П-02-19 Издание 1	Система менеджмента качества. Положение. Положение о Комиссии по апелляциям.	стр. 15 из 16

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЕ А

№	Действие	Период	Ответственный
1	2	3	4
27	Направление одного экземпляра решения подавшему апелляцию/жалобу, внесение второго экз. в дело и регистрация в «Журнале регистрации апелляций и жалоб»	Не позднее 4-х недель от первого совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ

Примечания: Мониторинг сроков выполнения пп.1-27 настоящего приложения ведется секретарем апелляционной комиссии, ежедневно докладывается руководителю и докладывается председателю апелляционной комиссии на совещаниях.

Функции секретаря апелляционной комиссии может выполнять Инструктор группы организации и обеспечения работ ВКО-СЕРТ.

