



ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА
«VKO-СЕРТ» ООО «VKO-Интеллект»

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель Органа по сертификации
систем менеджмента «VKO-СЕРТ»



Н.З. Мазур

«07» февраля 2022 г.

Издание	1
Редакция	1
Версия	1

П-09-2022

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИТЕТЕ ПО ЖАЛОБАМ И АПЕЛЛЯЦИЯМ**

г. Москва
2022 г.

Предисловие

1. Настоящее положение разработано органом по сертификации систем менеджмента «ВКО-СЕРТ» ООО «ВКО-Интеллект» (далее - ОС СМ).
2. Настоящее положение утверждено приказом по ОС СМ.
3. Настоящее положение является документом ОС СМ и обеспечивает результативность системы менеджмента качества.
4. В настоящем положении рассматриваются вопросы функционирования комитета по жалобам и апелляциям ОС СМ.
5. Настоящее положение является интеллектуальной собственностью ООО «ВКО-Интеллект».
6. Тиражированию и распространению вне организации без письменного разрешения ООО «ВКО-Интеллект» не подлежит.

Содержание

1. Основные положения	4
2. Состав комитета по жалобам и апелляциям	4
3. Обязанности комитета по жалобам и апелляциям.....	4
4. Ответственность комитета по жалобам и апелляциям.....	5

1. Основные положения

1.1 Настоящее Положение является обязательным документом ОС СМ при осуществлении деятельности Комитета по жалобам и апелляциям ОС СМ (далее – Комитет).

1.2 Настоящее Положение описывает процесс получения, оценки и принятия решений, связанных с жалобами и апелляциями.

1.3 Комитет осуществляет свою деятельность согласно настоящему Положению.

1.4 Комитет ведет свою деятельность в целях объективного и непредвзятого рассмотрения спорных вопросов, возникающих между участниками процесса аудита и оценки СМ организаций.

1.5 В своей деятельности Комитет руководствуется законодательными актами Российской Федерации, организационно-методическими и руководящими документами ОС СМ, нормативными документами Государственной системы стандартизации Российской Федерации.

2. Состав комитета по жалобам и апелляциям

2.1 Состав Комитета утверждается приказом руководителя ОС СМ и при необходимости пересматривается.

2.2 Состав Комиссии формируется из лиц, не участвовавших в соответствующих аудитах, не принимавших решений по сертификации и не имеющих отношения к предмету жалобы или апелляции.

2.3 Работой Комитета руководит председатель Комитета, в его отсутствие - заместитель председателя Комитета.

2.4 Для обеспечения отсутствия конфликта интересов в состав Комитета по апелляциям не могут быть включены специалисты, которые в течение последних 2-х лет оказывали консалтинговые услуги заказчику или работали с ним. Комиссия по апелляциям рассматривает апелляцию в течение 10 рабочих дней с момента получения документов.

3. Обязанности комитета по жалобам и апелляциям

В обязанности Комитета входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции;
- рассмотрение жалобы (претензий), апелляции и разногласия, связанных с проведением работ по подтверждению соответствия СМ;
- запрос у заявителя (апеллянта) и руководителя ОС СМ материалов, необходимых для рассмотрения жалобы (претензий), апелляции и разногласия;
- проведение оценки представленных материалов;

- заслушивание на заседаниях Комитета представителей заявителя (апеллянта) и ОС СМ;
- анализ и утверждение результатов работы по жалобе (претензии), апелляции и разногласия;
- обеспечение конфиденциальности полученной информации;
- принятие объективного решения по жалобе (претензии), апелляции и разногласию;
- недопущение дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комитета.

4. Ответственность комитета по жалобам и апелляциям

4.1 Комитет в лице председателя и членов Комитета, согласно распределению обязанностей, несут ответственность за:

- соблюдение установленных требований по подаче и рассмотрению жалобы и апелляции, а также по принятию решений по жалобам и апелляциям;
- не дискриминационный характер рассмотрения апелляции и жалоб;
- сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной жалобы и передачу этой информации;
- соблюдение конфиденциальности информации Заявителя в рамках работы Комитета;
- сохранность документов Комитета.

4.2 ОС СМ несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения жалоб и апелляций.