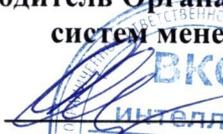


УТВЕРЖДАЮ

**Руководитель Органа по сертификации
систем менеджмента**


Н.З. Мазур
«05» августа 2021г.


ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ
(3-ая редакция)

Москва
2021г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Процесс получения, оценки и принятия решений, связанных с апелляциями и жалобами, осуществляет Комиссия по апелляциям и жалобам при Органе по сертификации систем менеджмента (Комиссия). ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций и жалоб.

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

При получении жалобы или апелляции орган по сертификации несёт ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной жалобы и передачу этой информации комиссии.

В своей деятельности Комиссия руководствуется законодательными актами Российской Федерации, организационно-методическими и руководящими документами Системы сертификации «ВКО-СЕРТ», нормативными документами Государственной системы стандартизации Российской Федерации.

2. СОСТАВ КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

Состав Комиссии утверждается распоряжением руководителя Органа по сертификации систем менеджмента (далее ОС) и при необходимости пересматривается.

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

Работой Комиссии руководит председатель Комиссии, в его отсутствие - заместитель председателя Комиссии.

К работе Комиссии могут привлекаться специалисты-независимые эксперты.

3. ОБЯЗАННОСТИ КОМИССИИ

Комиссия осуществляет следующие функции:

- рассмотрение апелляций и жалоб, претензий и разногласий по результатам процесса аудита и оценки СМК организаций;
- принятие решения по апелляциям и жалобам, претензиям, разногласиям;
- доведение решения до заинтересованных лиц.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

В случае возникновения спорных вопросов по результатам сертификационного, надзорного (инспекционного контроля), ресертификационного аудитов или жалоб, имеющих отношение к сертифицированному заказчику, Заявители могут обращаться в ОС с технически обоснованной (аргументированной) апелляцией или жалобой в письменном виде на принятое решение ОС или на действия лиц (экспертов), участвовавших в сертификационной деятельности, и нарушивших правила и порядок проведения работ по сертификации. Сканированные заявления с подписями должностных лиц могут направляться в ОС по электронной почте.

При поступлении апелляции (жалобы) руководитель ОС принимает решение о созыве Комиссии.

Апелляции или жалобы подаются в произвольной форме и должны содержать следующие сведения:

- наименование, юридический и почтовый адреса юридического лица (паспортные данные для физических лиц), подающего апелляцию или жалобу, и лиц, участвующих в деле;

- требования лица, подающего апелляцию или жалобу, и основания, по которым решение считается неправильным, со ссылкой на законы, нормативно-правовые акты, руководящие документы, другие материалы;

- прилагаемые документы.

Апелляции и жалобы могут быть поданы не позднее одного месяца с момента возникновения события, вызвавшего причину подачи.

При подаче апелляций или жалоб Заявитель должен быть ознакомлен с настоящим Положением.

Поступившие апелляции или жалобы передаются руководителю ОС для комплектации Дела организации. Учет почтовых поступлений осуществляется в журнале входящей корреспонденции.

Копия апелляции или жалобы передается председателю Комиссии, который осуществляет подготовку к ее рассмотрению на заседании Комиссии. Подготовка апелляций или жалоб к рассмотрению заключается в получении необходимой информации и представлении ее для обеих сторон.

Срок рассмотрения апелляций и жалоб организационного характера, связанных, например, с качеством, сроками или стоимостью выполненных работ, не должен превышать одной недели. Апелляции и жалобы более серьезного уровня, касающиеся функций, прав, обязанностей органа, примененных процедур сертификации, рассматривается в срок, не превышающей одного месяца.

Заинтересованные стороны заблаговременно уведомляются о дате рассмотрения апелляций или жалоб Комиссией.

ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной апелляции или жалобы.

Если Заявитель не согласен с решением Комиссии ОС, он может обжаловать его обращением в Комиссию по апелляциям Системы сертификации «ВКО-СЕРТ».

5. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ

После рассмотрения апелляций и жалоб Комиссия принимает решение об их обоснованности, по форме Приложения А, которое утверждается председателем, а в его отсутствие заместителем председателя.

При получении жалобы анализируется относится ли она к деятельности по сертификации, за которую ОС несет ответственность, и, если это так, она подлежит рассмотрению. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее анализе основное внимание уделяется результативности сертифицированной системы менеджмента.

Жалобы относящиеся к сертифицированному заказчику направляются ему в трехдневный срок. При инспекционном контроле особое внимание уделяется результативности системы и корректирующим действиям по жалобе, в некоторых случаях может быть проведен внеплановый аудит.

По обоснованным апелляциям и жалобам, с учетом результатов предыдущих подобных апелляций и жалоб, разрабатываются и проводятся корректирующие мероприятия по совершенствованию процедур обеспечения качества работ в органе, а по тем из них, которые признаны эффективными, вносятся изменения в настоящее Положение и Руководство по качеству. В ряде случаев некорректно выполненные этапы работ проводятся повторно, без взимания с заявителя дополнительной оплаты.

Окончательное решение по поданным апелляциям и жалобам вместе с письменным отчетом о ходе рассмотрения в трехдневный срок направляются заявителю и прочим заинтересованным сторонам.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМИССИИ

Комиссия в лице председателя и членов Комиссии, согласно распределению обязанностей несут ответственность за:

- соблюдение установленных данным Положением Порядка подачи и рассмотрения апелляций и жалоб, Порядка принятия решений по апелляциям и жалобам;

- не дискриминационный характер рассмотрения апелляций и жалоб;
- соблюдение конфиденциальности информации Заявителя в рамках работы Комиссии;
- сохранность документов Комиссии.

Форма решения о рассмотрении апелляции и жалоб

РЕШЕНИЕ № _____
О РАССМОТРЕНИИ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

наименование предприятия

1. ОСНОВАНИЕ _____

апелляция или жалоба, номер, суть, пр.

2. ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДА-
НИЯ _____

3. СОСТАВ КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ

**3. ДОЛЖНОСТЬ, ФАМЛИЯ, И.О. ЛИЦА, ПОДАЮЩЕГО
АПЕЛЛЯЦИЮ ИЛИ ЖАЛОБУ**

5. СОСТАВ ЛИЦ, ПРИСУТСТВУЮЩИХ НА ЗАСЕДА-
НИИ _____

6. РЕЗУЛЬТАТЫ ЗАСЕДА-
НИЯ

7. ВЫВОДЫ КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ

8. АДРЕСА РАССЫЛКИ

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

Приложения:

1. Апелляции и жалобы в письменной форме.
2. Материалы, поступившие в Комиссию по апелляциям и жалобам.

Председатель Комиссии
по апелляциям и жалобам

подпись

инициалы, фамилия

Члены Комиссии
по апелляциям и жалобам

подпись

инициалы, фамилия