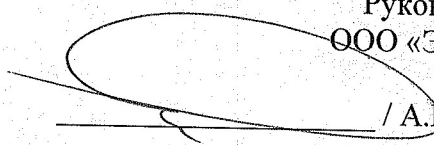


УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОС
ООО «ЭТП-сервис»


/ А.В. Куликов /

«12» января 2022 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Положение

Апелляционный совет. Порядок рассмотрения апелляций и жалоб
П ОС (СМК) – 05

Выпуск 5

Введено в действие: приказ № 1 от «12» января 20 22 г.

Дата введения в действие: с «12» января 20 22 г.

Экземпляр: 2 оригиналы

г. Москва

2022 г.

Оглавление

1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Термины и определения	3
4 Общие положения	3
5 Состав Апелляционного совета	4
6 Функции и обязанности	4
7 Правила регистрации апелляций и жалоб	5
8 Порядок рассмотрения жалобы	6
9 Порядок рассмотрения апелляции	6
Приложение А	8
Приложение Б	9
Приложение В	10
Приложение Г	11
Лист регистрации изменений	12
Лист ознакомления	13

1 Область применения

1.1 Настоящее положение о системе обеспечения независимости и беспристрастности разработано на основе требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012, Критериев аккредитации, утвержденных приказом Минэкономразвития России, описывает правила обеспечения независимости и беспристрастности деятельности органа по сертификации общества с ограниченной ответственностью «ЭксТехПром-сервис» (далее – ОС) устанавливает требования к работникам органа по сертификации по обеспечению независимости и беспристрастности при выполнении работ по оценке соответствия.

1.2 Данная процедура предназначена для применения:

- органом по сертификации ООО «ЭТП-сервис» (далее – ОС);
- Апелляционным Советом;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2 Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на следующие документы:

2.1 Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

2.2 ГОСТ Р ИСО 19011–2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»;

2.3 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000–2009 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;

2.4 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065–2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;

2.5 ГОСТ Р 54659–2011 Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг;

2.6 ГОСТ Р 57619–2017 Рекомендации по содержанию и применению форм документов, используемых при добровольной сертификации услуг (работ).

3 Термины и определения

3.1 В данной процедуре применяются термины:

3.1.1 Апелляция – запрос представителя объекта подтверждения соответствия в орган по сертификации о пересмотре принятого этим органом решения в отношении данного объекта;

3.1.2 Предъявитель – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию или жалобу;

3.1.3 Жалоба – выражение неудовлетворенности любым лицом или организацией в отношении органа по сертификации, касающееся деятельности или результатов деятельности этого органа, по которому ожидается ответ.

4 Общие положения

4.1 Прием и рассмотрение апелляций и жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. Регламент процедуры рассмотрения апелляций, находится в открытом доступе на сайте ОС.

4.2 Предъявителем может быть любая организация или лицо-участник процесса сертификации, заинтересованное в результатах сертификации, права которого, по ее мнению, нарушены. Апелляция или жалоба направляется на электронный адрес ООО

ОС ООО «ЭТП-сервис»	П ОС (СМК) – 05	Выпуск 5	
		стр. 4 из 13	Изм.

«ЭТП-сервис», по почте на почтовый адрес ООО «ЭТП-сервис» или через форму обратной связи на сайте ООО «ЭТП-сервис».

4.3 Ответственность за деятельность Апелляционного совета несет уполномоченное лицо Директором ООО «ЭТП-сервис».

4.4 Апелляции рассматриваются Апелляционным советом, а жалобы уполномоченным сотрудником ООО «ЭТП-сервис».

4.5 При рассмотрении спорных вопросов Апелляционный совет руководствуется настоящим положением, документами по сертификации, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению сертификации, а также документам СМК ОС.

4.6 Результатом работы Апелляционного совета является решение по предмету апелляции. Результатом работы по жалобе является решение по предмету жалобы.

4.7 В случае несогласия с решением Апелляционного совета предьявитель имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

4.8 Решение об удовлетворении жалобы или апелляции должно приниматься, анализироваться и утверждаться сотрудниками, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней. Данное требование необходимо применять при формировании состава Апелляционного совета и назначении уполномоченного сотрудника за рассмотрение жалоб.

4.9 Для обеспечения отсутствия конфликта интересов, сотрудники, который оказывали консалтинговые услуги предьявителю или работали с ним, не могут участвовать в анализе или утверждении порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

5 Состав Апелляционного совета

5.1 Состав членов Апелляционного совета включает в себя Председателя и двух членов Апелляционного совета.

5.2 Председатель Апелляционного совета (далее -Председатель) назначается приказом Директора ООО «ЭТП-сервис».

5.3 Состав Апелляционного совета определяется Председателем.

5.4 Члены Апелляционного совета включаются в его состав на добровольной, безвозмездной основе, на основе соглашения в форме, приведенной в Приложении А, согласно правилам оформления.

5.5 Члены Апелляционного совета подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности, (форма заявления приведена в Приложении Б) согласно правилам оформления.

5.6 Секретарь Апелляционного совета отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Апелляционного совета и предьявителя.

6 Функции и обязанности

6.1 Основными функциями Апелляционного совета являются:

- разрешение спорных вопросов, связанных с деятельностью ОС ООО «ЭТП-сервис», в связи с пересмотром решения, принятого этим органом в отношении данного объекта;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

6.2 В обязанности Апелляционного совета входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящим положением;
- рассмотрение апелляций, связанных с основной деятельностью ОС – проведением работ по подтверждению соответствия;
- запрос у предъявителя и руководителя ОС материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях Апелляционного совета представителей предъявителя и ОС;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных заявителем в вышестоящие инстанции.

7 Правила регистрации апелляций и жалоб

7.1 Ответственным за регистрацию апелляции и жалобы является менеджер по качеству, который регистрирует апелляцию или жалобу в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» в день поступления апелляции с присвоением ей регистрационного входящего номера (форма «Журнала регистрации жалоб и апелляций» приведена в Приложении В).

7.2 Менеджер по качеству перед регистрацией проверяет имеет ли отношение апелляция или жалоба к деятельности ОС, за которую он несет ответственность. Регистрация осуществляется только после подтверждения ее отношения к деятельности ОС.

7.3 Получение каждой апелляции или жалобы немедленно подтверждается заявителю по электронному адресу заявителя, указанному в апелляции или жалобе. Менеджер по качеству обязан получить обратную связь и поступлении информации заявителю.

7.4 В процессе рассмотрения апелляции и жалобы может потребоваться от заявителя представление дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется заявителем в зависимости от существа спорной ситуации.

7.5 Срок рассмотрения апелляции или жалобы не должен превышать 10 рабочих дней со дня регистрации.

ОС ООО «ЭТП-сервис»	П ОС (СМК) – 05	Выпуск 5	
		стр. 6 из 13	Изм.

8 Порядок рассмотрения жалобы

- 8.1 Жалоба рассматривается уполномоченным сотрудником ООО «ЭТП-сервис».
- 8.2 По результатам рассмотрения жалобы составляется решение о ее рассмотрении.
- 8.3 Результатом рассмотрения жалобы является решение по жалобе. По результатам рассмотрения жалобы могут быть разработаны корректирующие действия, которые осуществляются в соответствии с СТ ОС (СМК) – 05 «Корректирующие действия».
- 8.4 Информация об окончании рассмотрения жалобы, о принятом решении должны быть доведены до предъявителя по электронному адресу, указанному в жалобе в течении 2-х дней после принятия такого решения.

9 Порядок рассмотрения апелляции

9.1 При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Апелляционного совета.

Председатель организует:

- работу Апелляционного совета;
- предварительное ознакомление членов Апелляционного совета с поступившей апелляцией;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых участников и специалистов по предмету апелляции;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Апелляционного совета с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

9.2 В случае возникновения разногласий у членов Апелляционного совета или недостатка информации, председатель Апелляционного совета может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

9.3 При необходимости Апелляционный совет определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

9.4 Апелляционный Совет принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Апелляционного совета и визируется экспертами – членами Апелляционного совета.

9.5 На основании протокола заседания оформляется решение Апелляционного совета (форма решения приведена в Приложении Г).

9.6 Решение, принятое Апелляционным советом, подписывается всеми членами Апелляционного совета и утверждается председателем Апелляционного совета.

9.7 Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Апелляционного Совета особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

9.8 Информацию об окончании срока рассмотрения апелляции и решение по апелляции высылает предъявителю секретарь Апелляционного совета по электронному адресу, указанному в апелляции, а бумажный вариант на почтовый адрес предъявителя. Второй экземпляр протокола и решения Апелляционного совета остается у секретаря Апелляционного Совета и передается менеджеру по качеству органа по сертификации.

9.9 Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от предъявителя, оно считается принятым.

9.10 При несогласии предъявителя с решением, принятым Апелляционным советом, он может, уведомив орган по сертификации и Апелляционный совет, обратиться в вышестоящие инстанции.

9.11 Члены Апелляционного совета несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной предъявителем.

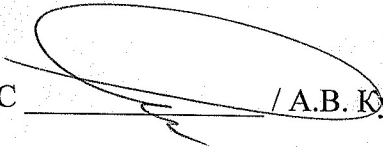
9.12 По предложению предъявителя Апелляционным советом могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

9.13 Документы и материалы работы с апелляциями и жалобами хранятся у менеджера по качеству органа по сертификации в деле «Жалобы и апелляции» ОС в течение двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

9.14 Решения и выводы Апелляционного совета должны быть рассмотрены всеми сотрудниками органа по сертификации. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с СТ ОС (СМК) – 05 «Корректирующие действия».

Разработал:

Руководитель ОС

 / А.В. Куликов /

ОС ООО «ЭТП-сервис»	П ОС (СМК) – 05	Выпуск 5	
		стр. 8 из 13	Изм.

Приложение А

Форма соглашения

Соглашение

Настоящее соглашение заключено между ООО «ЭТП-сервис» и

_____ / _____ /
(наименование организации и занимаемая должность)

_____ / _____ /
(ф.и.о. полностью)

о согласии по предложению ООО «ЭТП-сервис» войти в состав Апелляционного совета органа по сертификации ООО «ЭТП-сервис» и обязуется строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах органа по сертификации ООО «ЭТП-сервис», Положении «Апелляционный совет. Порядок рассмотрения апелляций.

_____ / _____ /

« _____ » _____ 20 _____ г.

_____ / _____ /

« _____ » _____ 20 _____ г.

Приложение Б

Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности

Лист 1 из 2

Заявление
члена Апелляционного совета_____
(ф.и.о. полностью)

об отсутствии конфликта интересов с организацией:

Я _____, заявляю, что в течение 2-х лет не имел, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией _____ и его партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в органе по сертификации ООО «ЭТП-сервис», Положении «Апелляционный совет. Порядок рассмотрения апелляций и жалоб».
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

_____/_____/

« _____ » _____ 20 _____ г.

Приложение Г

Форма решения Апелляционного совета

Решение Апелляционного совета

Апелляционный совет органа по сертификации ООО «ЭТП-сервис» рассмотрел апелляцию № от _____ по вопросу _____, представленную _____, подавшей апелляцию и приняла решение:

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной):

Председатель _____ / _____ /

Члены комиссии:

_____ / _____ /

_____ / _____ /

