

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Органа по сертификации
систем менеджмента качества


С.В. Артемов
« 12 » сентября 2018 г.



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

Москва
2018 г.

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).

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

В своей деятельности Комиссия руководствуется законодательными актами Российской Федерации, организационно-методическими и руководящими документами Системы сертификации ГОСТ Р, нормативными документами Государственной системы стандартизации Российской Федерации.

2. СОСТАВ КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

Состав Комиссии утверждается распоряжением руководителя Органа по сертификации систем менеджмента качества (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) или ресертификационного аудитов, 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.

Если Заявитель не согласен с решением Комиссии ОС, он может обжаловать его обращением в Комиссию по апелляциям Регистра систем качества.

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.

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 ЗАСЕДАНИЯ

3. СОСТАВ КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ

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

5. СОСТАВ ЛИЦ, ПРИСУТСТВУЮЩИХ НА ЗАСЕДАНИИ

6. РЕЗУЛЬТАТЫ ЗАСЕДАНИЯ

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
