

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
**«Сибкадемсертификация»**

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «Сибкадемсертификация»  
И.В. Белан  
2019 г.



**РУКОВОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ**  
**ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ**  
Органа по сертификации систем менеджмента  
«Сибкадемсертификация»

ОД 02 - 2019

Новосибирск 2019 г.

ОС СМ «Сивакадемсертификация»	ООО «Сивакадемсертификация»	
	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам	ОД 02 Страница 3

## ПРЕДИСЛОВИЕ

1 Разработано ОС СМ ООО «Сивакадемсертификация» на основе и в соответствии с требованиями Приказа Минэкономразвития России № 326 от 30.05.2014 г. об утверждении «Критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя и аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации», ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012.

2 Утверждено приказом генерального директора ООО «Сивакадемсертификация» от 25.06.19 2019 № 01-П/ОС СМ

3 Введено в действие – с даты утверждения.

4. Изменения проводятся менеджером по качеству.

ОС СМ «Сивакадемсертификация»	ООО ««Сивакадемсертификация»	
	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам	ОД 02
		Страница 4

## Содержание

Общие положения	5
Порядок рассмотрения апелляций (претензий, жалоб)	5
Принятие решений по апелляциям и жалобам	8
Приложение 1 Журнал регистрации апелляции и жалоб	9

ОС СМ «Сибакademсертификация»	ООО «Сибакademсертификация»	
	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам	ОД 02 Страница 5

## 1. Общие положения

1.1 В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к органам, проводящим сертификацию систем менеджмента, в Органе по сертификации «Сибакademсертификация» действует Комиссия по апелляциям и жалобам (далее - Комиссия).

1.2 Комиссия создается в целях обеспечения принципов и критериев функционирования Органа по сертификации.

1.3 Основной задачей Комиссии является объективное и беспристрастное рассмотрение возникающих разногласий между участниками сертификации в случае:

- отказа в выдаче сертификатов соответствия;
- отказа подтверждения соответствия систем менеджмента по результатам инспекционного контроля;
- нарушения процедуры проведения сертификации;
- несоответствия сертифицированной системы менеджмента установленным требованиям;
- жалоб потребителей (заказчиков) и других пользователей услуг по сертификации.

1.4 При решении возложенных задач Комиссия взаимодействует с Федеральной службой по аккредитации Росаккредитации по вопросам сертификации, заявителями, научно-исследовательскими институтами, общественными организациями.

## 2. Порядок рассмотрения апелляций (претензий, жалоб)

2.1 В случае поступления в ОС СМ заявления, обращения, жалобы (апелляции, претензии), касающихся объективности результатов или процедуры проведения оценки соответствия системы менеджмента, представленных ОС СМ, руководитель ОС СМ организует их рассмотрение в установленном данной документированной процедурой порядке, обеспечивает предоставление ответа заинтересованным лицам.

Апелляция подается в письменном виде и должна содержать обоснованные возражения по мотивам разногласий.

2.2 Процесс работ, связанных с апелляцией включает в себя следующее:

- получение;
- учет (регистрацию);
- подтверждение получения (в случае если апелляция направлена по почте);

ОС СМ «Сибакademсертификация»	ООО «Сибакademсертификация»	
	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам	ОД 02
		Страница 6

- ознакомление апелланта с порядком работ с апелляциями в органе (по желанию апелланта);
- признание обоснованности;
- назначение ответственных лиц по работе с апелляцией (из числа лиц, не участвующих в соответствующих аудитах и не принимавших решение по сертификации СМ конкретной организации);
- исследование (в т.ч. проверка на повторяемость при необходимости);
- принятие решения и, при необходимости, выполнение соответствующей коррекции и корректирующих действий;
- выполнение ответных действий (информирование предьявителя о ходе рассмотрения и сообщение о результатах работ по апелляциям, в т.ч. об окончании процесса рассмотрения апелляций).

2.3 Жалоба или апелляция регистрируется в журнале учета апелляций и жалоб по форме, приведенной в Приложении 1 менеджером по делопроизводству.

Менеджер по делопроизводству знакомит предьявителя апелляции с порядком выполнения работ, связанных с апелляцией, осуществляет подготовку к ее рассмотрению. Если апелляция направлена по почте, то менеджер по делопроизводству уведомляет по телефону апелланта о получении апелляции. При отсутствии в реквизитах контактного телефона уведомление осуществляется отправкой почтового сообщения.

2.4 Комиссия по рассмотрению апелляций (далее комиссия по апелляциям) формируется на основании распоряжения руководителя ОС СМ, издаваемого не позднее, чем через 5 рабочих дней после даты регистрации апелляции.

2.5 Ответственность за организацию деятельности комиссии по апелляциям несет руководитель ОС СМ.

2.6 Комиссия по апелляциям считается созданной с момента издания руководителем ОС СМ распоряжения о ее создании и прекращает свои полномочия после принятия решения в соответствии с целями создания.

2.7 Состав лиц, входящих в комиссию по апелляциям, определяется руководителем ОС СМ и должен состоять из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции, имеющих высшее профессиональное образование и опыт работы в области сертификации систем менеджмента не менее трех лет по профилю, соответствующему работам, с которыми связана апелляция:

ОС СМ «Сивакадемсертификация»	ООО «Сивакадемсертификация»	
	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам	ОД 02 Страница 7

Как правило это:

- руководитель органа по сертификации систем менеджмента, или, в случае его отсутствия или участия в работе по подтверждению соответствия, заместитель руководителя ОС СМ;

- эксперты по сертификации;

- секретарь.

При рассмотрении апелляции может приглашаться эксперт по сертификации, иные лица, участвовавшие в работе по подтверждению соответствия, для получения пояснений.

В случае невозможности включения в состав комиссии эксперта по сертификации систем менеджмента, в состав комиссии включаются эксперты по сертификации сторонних организаций, при этом они должны иметь высшее профессиональное образование и опыт работы в области сертификации не менее трех лет по профилю, соответствующему работам, с которыми связана апелляция. Квалификация эксперта подлежит документальному подтверждению.

2.8 При рассмотрении поставленных вопросов и принятии решения, комиссия по апелляциям руководствуется документами, устанавливающими правила и требования по проведению подтверждения соответствия.

2.9 Основными функциями комиссии по апелляциям являются:

- разрешение спорных вопросов, связанных с подтверждением соответствия;

- разрешение спорных вопросов в связи с аннулированием результатов подтверждения соответствия;

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций и по результатам работы Совета по обеспечению независимости и беспристрастности органа по сертификации.

2.10 В обязанности комиссии по апелляциям входит:

- рассмотрение апелляций заявителей по вопросам, связанным с проведением работ по подтверждению соответствия;

- доведение решений до заинтересованных сторон;

- участие в рассмотрении апелляции в случае ее передачи в вышестоящую инстанцию;

- запрос у заявителя дополнительных материалов, необходимых для рассмотрения претензий, изложенных в апелляциях;

- заслушивание на заседаниях комиссии представителей заявителя;

- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;

ОС СМ «Сибакademсертификация»	ООО «Сибакademсертификация»	
	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам	ОД 02 Страница 8

- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных заявителем в вышестоящие инстанции.

Члены комиссии по апелляции обязаны обеспечить беспристрастность и объективность принятия комиссией решений, исключая конфликт интересов, обеспечивать конфиденциальность информации, в том числе поступающей от третьих лиц.

2.11 При рассмотрении апелляции оценивается:

- соблюдение ОС СМ установленного порядка, правил и процедуры проведения сертификации,
- объективность принятия решения,
- возможность стороннего влияния на действия ОС СМ, ставящего под сомнение независимость и беспристрастность в принятии решения.

2.12 Срок рассмотрения апелляции не должен превышать 30 дней со дня поступления ее в Комиссию. Срок рассмотрения апелляции может быть продлен по согласованию с апеллянт-ом.

2.13 Информирование предьявителя о ходе рассмотрения апелляции (в случае его отсутствия при рассмотрении), сообщение о результатах работ по апелляциям, в т.ч. об окончании процесса рассмотрения апелляций, осуществляет секретарь комиссии.

### **3 Принятие решений по апелляциям и жалобам**

3.1 Результаты заседания комиссии по рассмотрению апелляции и решение оформляются протоколом (форма свободная). Решение по апелляции принимается простым большинством голосов. Протокол утверждается председателем комиссии и направляется заявителю менеджером по делопроизводству почтовым отправлением с уведомлением или лично. Второй экземпляр передается на хранение в архив.

3.2 По результатам решения руководитель ОС СМ назначает ответственное лицо за устранение несоответствий, выявленных в ходе работы комиссии и контролирует выполнение действий по их устранению.

3.3 В случае несогласия с решением комиссии по апелляциям и жалобам заинтересованная сторона может подать апелляцию в Федеральную службу по аккредитации в установленном порядке или обратиться в суд.

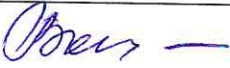
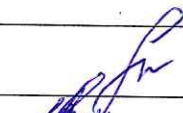

3.4 Решение Федеральной службы по аккредитации по жалобам заявителей является обязательным для выполнения ОС, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Российской Федерации порядке.





ОС СМ «Сивакадемсертификация»	ООО «Сивакадемсертификация»	
	Положение о комиссии по апелляциям и жалобам	ОД 02 Страница 10

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Разработал Менеджер по качеству	Вольская С.А.		19.06.19
Согласовано:			
Руководитель ОС СМ	Пермина А.В.		20.06.19
Зам. руководителя ОС СМ	Клячина И.В.		20.06.19





