

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ИНСТИТУТ СЕРТИФИКАЦИИ
СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»
(АНО «ИС СМК»)**

УТВЕРЖДАЮ

Президент АНО «ИС СМК»

_____ **Д.С. Филиппов**

«02» августа 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ П5-17

«Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам»

г. Москва

Содержание

Содержание.....	2
Введение	3
1 Общие положения о Комиссии по апелляциям и жалобам	4
2 Состав Комиссии по апелляциям и жалобам	4
3 Функции Комиссии по апелляциям и жалобам	4
4 Порядок рассмотрения апелляций	4
4.1 Общие положения.....	4
4.2 Прием и регистрация апелляции	5
4.3 Уведомление предьявителя апелляции о ее регистрации.....	5
4.4 Передача апелляции для рассмотрения в Комиссию	5
4.5 Рассмотрение апелляции Комиссией	6
4.6 Принятие решения по апелляции и разработка мер по апелляции	6
4.7 Информирование о решении и принятых мерах предьявителя апелляции	6
4.8 Корректирующие и предупреждающие действия	6
4.9 Завершение рассмотрения апелляции.....	7
5. Заключительные положения	7

Введение

Настоящее Положение П5 «Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам» (далее – Положение) устанавливает состав, основные функции, полномочия и ответственность Комиссии по апелляциям и жалобам Органа по сертификации систем менеджмента АНО «ИС СМК» (далее - ОС СМ), а также порядок рассмотрения апелляций заявителей на сертификацию и держателей сертификатов на решения ОС СМ по подтверждению соответствия, действия сотрудников ОС СМ (штатных и внештатных) и организаций, действующих от имени ОС СМ.

Настоящее Положение разработано в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, документами по стандартизации, в частности ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента», иными нормативными требованиями, Руководством по качеству ОС СМ, Положением П1-17 «Положение об Органе сертификации систем менеджмента».

1 Общие положения о Комиссии по апелляциям и жалобам

1.1 Комиссия по апелляциям и жалобам (далее – Комиссия) входит в организационную структуру ОС СМ.

1.2 Комиссия создается и расформировывается приказом Президента АНО «ИС СМК».

1.3 Комиссия осуществляет свою деятельность на основании действующих нормативных правовых актов Российской Федерации, соответствующих международных, межгосударственных и национальных стандартов, Устава АНО «ИС СМК», Руководства по качеству ОС СМ, Положения П1 «Положение об Органе по сертификации систем менеджмента», иной документированной информацией ОС СМ.

2 Состав Комиссии по апелляциям и жалобам

2.1 В состав Комиссии входит три члена. Возглавляет комиссию председатель. В отсутствие председателя, заседания Комиссии по апелляциям проводит заместитель руководителя ОС СМ.

2.2 В состав Комиссии могут входить независимые эксперты (по согласованию), а также руководители групп ОС СМ. В качестве приглашенных для участия в работе Комиссии могут привлекаться представители заинтересованных организаций и представители ОС СМ.

2.3 В состав Комиссии не может входить лицо, на действия (бездействие) которого непосредственно направлена апелляция, а также лицо, принявшее участие в аудите или вынесшее решение по сертификации, в отношении которых направлена апелляция.

2.4 В случае, если в состав Комиссии входит лицо, на действия (бездействия) которого направлена апелляция, или который принимал участие в соответствующем аудите или принимал решение по сертификации, в отношении которых направлена апелляция, такое лицо заменяется другим представителем ОС СМ на основе распоряжения председателя Комиссии.

2.5 Состав Комиссии периодически пересматривается один раз в год.

2.6 К работе Комиссии привлекаются эксперты и специалисты со знаниями в соответствующих рассматриваемым Комиссией вопросах и областях.

3 Функции Комиссии по апелляциям и жалобам

3.1 Основными функциями Комиссии являются:

- оценка поступивших апелляций на решения ОС СМ по подтверждению соответствия, действия сотрудников ОС СМ (штатных и внештатных) и организаций, действующих от имени ОС СМ;
- принятие решений в отношении поступивших апелляций на решения ОС СМ по подтверждению соответствия, действия сотрудников ОС СМ (штатных и внештатных) и организаций, действующих от имени ОС СМ;
- доведение принятых решений по апелляции до заинтересованных сторон;
- ведение документации по всем вопросам своей деятельности.

4 Порядок рассмотрения апелляций

4.1 Общие положения

4.1.1 В Комиссию на рассмотрение передаются апелляции в случаях возникновения разногласий между участниками сертификации по различным аспектам деятельности в области сертификации: процедурам сертификации, выдаче и применению сертификатов соответствия, аннулированию сертификатов, инспекционному контролю, оплате работ и иным вопросам.

4.1.2 Апелляции также возможны в случае:

- нарушения установленного порядка проведения работ по сертификации;
- несоблюдение экспертами по сертификации требований, предъявляемых к экспертам;

- неисполнение работ по сертификации в установленные сроки;
- допущение ошибок при оформлении документов;
- в иных случаях.

4.1.3 Деятельность по подаче, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

4.1.4 Описание процесса рассмотрения апелляций является общественно доступным и размещено на сайте ОС СМ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.институтсмк.рф.

4.1.5 Процесс рассмотрения апелляции предусматривает следующие этапы:

- прием и регистрация апелляции;
- уведомление заявителя апелляции о ее регистрации;
- передача апелляции для рассмотрения в Комиссию;
- рассмотрение апелляции Комиссией;
- принятие решения по апелляции и разработка мер по апелляции;
- информирование о решении и принятых мерах заявителя апелляции.

4.1.6 Период между приемом и регистрацией поступившей апелляции и информированием о решении и принятых мерах заявителя апелляции не может быть более 30 дней.

4.1.7 Процесс рассмотрения апелляции в схематичной форме приведен в Альбоме А1 «Альбом процессов».

4.2 Прием и регистрация апелляции

4.2.1 Прием и регистрация апелляций осуществляется по правилам, предусмотренным Документированной процедурой ДПЗ-17 «Порядок рассмотрения жалоб (претензий)».

4.3 Уведомление заявителя апелляции о ее регистрации

4.3.1 Уведомление заявителя апелляции о ее регистрации осуществляется по правилам, предусмотренным Документированной процедурой ДПЗ-17 «Порядок рассмотрения жалоб (претензий)».

4.4 Передача апелляции для рассмотрения в Комиссию

4.4.1 Зарегистрированная апелляция и оформленная руководителем ГДИР карточка апелляции (по форме, приведенной в Документированной процедуре ДПЗ-17 «Порядок рассмотрения жалоб (претензий)») передаются председателю Комиссии.

4.4.2 Председатель Комиссии определяет, относится ли поступившая апелляция к деятельности по сертификации, за которую ОС СМ несет ответственность.

4.4.3 Если апелляция не относится к деятельности по сертификации, за которую ОС СМ несет ответственность, такая апелляция признается необоснованной и не рассматривается Комиссией. В этом случае заявитель апелляции уведомляется в письменном виде о том, что апелляция не может быть рассмотрена Комиссией с указанием на то, что апелляция не относится к деятельности по сертификации ОС СМ.

4.4.4 Если апелляция относится к деятельности по сертификации, за которую ОС СМ несет ответственность, председатель Комиссии определяет дату и время проведения заседания Комиссии, поручает руководителю ГДИР осуществить подготовку к проведению заседания Комиссии, на котором будет рассмотрена апелляция.

4.4.5 В ходе подготовки к заседанию Комиссии руководитель ГДИР:

- уведомляет членов Комиссии о дате и времени предстоящего заседания;
- передает членам Комиссии апелляцию и все связанные с ней материалы для предварительного ознакомления;
- по поручению членов Комиссии запрашивает у заявителя апелляции дополнительную информацию по предмету апелляции;
- не менее чем за три рабочих дня до начала заседания Комиссии направляет заявителю апелляции приглашение для участия в заседании Комиссии;

- при необходимости и по поручению членов Комиссии приглашает для участия в заседании Комиссии экспертов и специалистов со знаниями в соответствующих рассматриваемых Комиссией вопросах и областях;

- приглашает для участия в заседание Комиссии сотрудника ОС СМ, представителя организации, действующей от имени ОС СМ, на действия которых была подана апелляция.

4.4.6 В обязанности председателя Комиссии также входит внесение всей необходимой информации в карточку апелляции, за исключением той информации, которую в карточку апелляции вносит согласно существующей документированной информации руководитель ГДИР, а также предоставление предьявителю апелляции отчетов о ходе ее рассмотрения. Отчеты могут передаваться посредством электронной почты, либо посредством устных сообщений по телефону, а также посредством иных средств связи. Порядок, периодичность и форма предоставления отчетов согласуется председателем Комиссии с предьявителем апелляции.

4.5 Рассмотрение апелляции Комиссией

4.5.1 В ходе заседания Комиссия осуществляет рассмотрение апелляции и дополнительных материалов (при наличии) по предмету апелляции по существу, при необходимости задает вопросы экспертам и специалистам, обладающим соответствующими знаниями в рассматриваемых Комиссией вопросах и областях, задает вопросы предьявителю апелляции, сотруднику ОС СМ, представителю организации, действующей от имени ОС СМ, на действия которых была подана апелляция, осуществляет иные необходимые для всестороннего рассмотрения апелляции полномочия.

4.5.2 Решения по апелляции Комиссия принимает большинством голосов открытым голосованием. Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем принимает участие не менее $\frac{1}{2}$ его членов.

4.5.3 В случае неявки на заседание Комиссии предьявителя апелляции, заседание Комиссии осуществляется в его отсутствие.

4.5.4 В тех случаях, когда для разрешения апелляции необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения апелляции могут быть, в порядке исключения, продлены председателем Комиссии, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему апелляцию.

4.5.5 Апелляция в ходе ее рассмотрения на заседании Комиссии может быть признана необоснованной, если изложенные в ней факты не соответствуют действительности.

4.6 Принятие решения по апелляции и разработка мер по апелляции

4.6.1 Решение Комиссии по апелляции оформляется протоколом.

4.6.2 При признании на заседании Комиссии апелляции обоснованной в решении также указываются меры, направленные на устранение причин, послуживших ее возникновению. Председатель Комиссии осуществляет организацию и контроль реализации указанных мер.

4.6.3 Решение о мерах по апелляции принимается Комиссией с учетом результатов предыдущих подобных апелляций.

4.7 Информирование о решении и принятых мерах предьявителя апелляции

4.7.1 Надлежащим образом заверенная копия протокола Комиссии направляется предьявителю апелляции с уведомлением о вручении и описью вложения не позднее трех рабочих дней с момента вынесения решения.

4.8 Корректирующие и предупреждающие действия

4.8.1 Председатель Комиссии оценивает информацию об удовлетворенности предьявителя апелляции реализацией мер, определенных в решении Комиссии. Оценка удовлетворенности осуществляется посредством осуществления обратной связи с предьявителем апелляции посредством любых удобных средств связи.

4.8.2 После того как от предьявителя апелляции получено одобрение реализованных мер, председатель Комиссии, проанализировав причины возникновения апелляции и меры по ее

устранению, принимает решение о разработке корректирующих действий (КД) и предупреждающих действий (ПД) по предотвращению поступления повторных апелляций.

4.8.3 Проверку выполнения корректирующих и предупреждающих действий по предотвращению поступления повторных апелляций осуществляет председатель Комиссии. По результатам проверки он делает отметку о выполнении (невыполнении) вышеуказанных действий в карточке апелляции.

4.9 Завершение рассмотрения апелляции

4.9.1 По завершению рассмотрения апелляции руководителю ГДИР передается:

- апелляция предьявителя;
- карточка апелляции;
- протокол Комиссии;
- подтверждение удовлетворенности предьявителя апелляции предпринятыми мерами (переписка по электронной почте, почтовые отправления, факсы) и прочая переписка с предьявителем апелляции.

4.9.3 Руководитель ГДИР регистрирует действия по апелляции в Журнале Ж1 «Журнал регистрации жалоб (претензий)», форма которого приведена в Документированной процедуре ДПЗ-17 «Порядок рассмотрения жалоб (претензий)». При этом в колонке 6 журнала «Ответственный за рассмотрение жалобы (претензии)» вносится информация о том, что рассмотрение апелляции осуществлялось Комиссией и перечисляются фамилия и инициалы членов Комиссии. В колонке 7 журнала «Дата передачи материалов жалобы (претензии) ответственному за рассмотрение» вносится информация о дате передачи апелляции руководителем ГДИР председателю Комиссии. Колонка 8 журнала «Дата предоставления ответственным исполнителем заключения по жалобе (претензии) руководителю ОС СМ и проекта решения» не заполняется.

5. Заключительные положения

5.1 Настоящее Положение распространяется на персонал ОС СМ, задействованный в рассмотрении подаваемых в ОС СМ апелляций, а также на предьявителей апелляций.

5.2 Комиссия по апелляциям и жалобам несет ответственность за принимаемые решения по поступившим в ОС СМ апелляциям.

5.3 Настоящее Положение, вносимые в него изменения подлежат утверждению Президентом АНО «ИС СМК».

5.4 Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения Президентом АНО «ИС СМК».