

<b>Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»</b>		
СМК П-05-17	Система менеджмента качества Положение о Комиссии по апелляциям	Стр. 1 из 14
Издание 3		

**Адрес: Российская Федерация, 123557, Москва,  
Электрический пер., д. 3/10, строение 1  
Телефон/факс: (499) 253-04-24**

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

### **ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ**

**СМК П-05-17**

**Настоящее Положение не может быть полностью  
или частично воспроизведено, тиражировано и  
распространено без разрешения ВНИИС-СЕРТ**

**г. Москва  
2017 г.**

**Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»**

СМК П-05-17

Система менеджмента качества  
Положение о Комиссии по апелляциям

Стр. 2 из 14

Издание 3

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель ВНИИС-СЕРТ

\_\_\_\_\_ Л.В. Сергеев

«03» июля 2017 г.

Дата введения

«03» июля 2017 г.

Разработчик:

Первый зам. руководителя ВНИИС-СЕРТ

С.М. Палей

Москва 2017 г.

<b>Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»</b>		
СМК П-05-17 Издание 3	Система менеджмента качества Положение о Комиссии по апелляциям	Стр. 3 из 14

### Содержание

		Стр.
1	Общие положения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Термины и определения	5
4	Формирование комиссии по апелляциям	5
5	Основная задача комиссии по апелляциям	6
6	Полномочия комиссии по апелляциям	6
7	Обязанности комиссии по апелляциям	7
8	Права комиссии по апелляциям	7
9	Ответственность комиссии по апелляциям	8
10	Порядок рассмотрение апелляций, жалоб	8
Приложение	Порядок мониторинга деятельности, осуществляемой при принятии решения/ответа по апелляции/жалобе	11
Лист регистрации изменений		14

<b>Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»</b>		
СМК П-05-17 Издание 3	Система менеджмента качества Положение о Комиссии по апелляциям	Стр. 4 из 14

Настоящее Положение устанавливает процедуру рассмотрения апелляций и жалоб, полученных от заказчиков, держателей сертификатов или других сторон в отношении сертификации и любых других взаимосвязанных видов деятельности в соответствии с положениями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 и ГОСТ Р ИСО 10002, включая требования к формированию Комиссии по апелляциям (далее - Комиссия), полномочия, права, обязанность, ответственность и организацию работы Комиссии.

## **1 Общие положения**

1.1 Комиссия по апелляциям (далее - Комиссия) ВНИИС-СЕРТ создается с целью рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам, связанным с запросами представителя объекта оценки соответствия о пересмотре решения, принятого ВНИИС-СЕРТ в отношении объекта.

1.2 ВНИИС-СЕРТ предоставляет заказчикам и держателям сертификатов возможность ознакомиться с порядком рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий при вступлении с ними в договорные отношения. Настоящее Положение является публично доступным на интернет сайте АО «ВНИИС».

1.3 В своей работе комиссия по апелляциям руководствуется законами Российской Федерации, национальными и международными стандартами, нормативными актами и другими документами Федеральной службы по аккредитации и Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, настоящим Положением.

1.4 ВНИИС-СЕРТ предусматривает рассмотрение апелляций, жалоб и разногласий по следующим вопросам:

- 1) отказ в сертификации СМ, приостановление или отмена действия сертификата и разрешения на использование знака соответствия;
- 2) нарушение персоналом ВНИИС-СЕРТ регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах и в документах внутренней СМК ВНИИС-СЕРТ;
- 3) любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между заказчиком, держателем сертификата и сотрудниками ВНИИС-СЕРТ.

## **2 Нормативные ссылки**

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012 (ИСО/МЭК 17021:2011) Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента
- ГОСТ Р 40.002-2000 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Основные положения
- ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента
- ГОСТ ISO 9000-2011 (ISO 9000:2005) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

<b>Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»</b>		
СМК П-05-17 Издание 3	Система менеджмента качества Положение о Комиссии по апелляциям	Стр. 5 из 14

ГОСТ Р ИСО 10002- 2007. Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях.

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

Документы Системы добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента»

### **3 Термины и определения**

В настоящем Положении используются термины и определения, данные в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, ГОСТ ISO 9000, ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р 55568.

#### Сокращения

ВНИИС-СЕРТ	Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»
ГОСТ Р	Национальный стандарт Российской Федерации
ИСМ	Интегрированная система менеджмента
ИСО	Международная организация по стандартизации
АО	Акционерное общество
ОС	Орган по сертификации
СДС	Система добровольной сертификации
СМ	Система менеджмента
ФЗ	Федеральный закон

### **4 Формирование Комиссии по апелляциям**

4.1 Комиссия по апелляциям создается распоряжением Руководителя ВНИИС-СЕРТ.

4.2 Комиссия включает: председателя, членов комиссии и секретаря. В зависимости от ситуации, председателем комиссии может быть Руководитель ВНИИС-СЕРТ, заместитель руководителя, эксперт по сертификации СМ. Как правило, число членов комиссии должно быть не менее трех человек. Состав Комиссии может варьироваться в каждом конкретном случае, в зависимости от существа апелляции.

4.3 В состав Комиссии включается представитель организации, подавшей апелляцию или жалобу. Также в состав комиссии могут включаться независимые эксперты и специалисты органов по сертификации продукции, услуг, систем ме-

<b>Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»</b>		
СМК П-05-17 Издание 3	Система менеджмента качества Положение о Комиссии по апелляциям	Стр. 6 из 14

менеджмента, Торгово-промышленной палаты, федеральных органов исполнительной власти, научно-исследовательских институтов, предприятий и организаций.

4.4 При формировании Комиссии необходимо учитывать, чтобы лица, вовлекаемые в процесс рассмотрения апелляций:

- не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации;
- имели необходимую компетентность и опыт работы в рассматриваемых вопросах по соответствующим областям знаний.
- исключали какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

4.5 Подбор членов Комиссии осуществляется Руководителем ВНИИС-СЕРТ на основании результатов анализа апелляции, в тех организациях, с которыми ВНИИС-СЕРТ имеет соглашения о взаимодействии.

Комиссии должна быть сформирована таким образом, чтобы в совокупности обладала знаниями, необходимыми для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

У экспертов и специалистов, привлекаемых к работе Комиссии, должно быть высшее образование, практический (не менее 3-х лет) опыт работы по сертификации систем менеджмента или в профессиональной области, включая опыт принятия решений, разрешения проблем. Компетентность, личные качества, знания и навыки привлекаемых к работе Комиссии специалистов, должны соответствовать требованиям ГОСТ Р ИСО 19011.

4.6 Включение в состав Комиссии независимых экспертов и специалистов осуществляется после согласования конкретных кандидатур с руководителями организаций.

## **5 Основная задача комиссии по апелляциям**

Рассмотрение апелляций и жалоб участников сертификации, связанных с принятыми решениями ВНИИС-СЕРТ.

## **6 Полномочия комиссии по апелляциям**

Комиссия по апелляциям осуществляет:

- регистрацию поступающих апелляций и жалоб;
- рассмотрение апелляций и жалоб и принятие по ним решений;

<b>Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»</b>		
СМК П-05-17 Издание 3	Система менеджмента качества Положение о Комиссии по апелляциям	Стр. 7 из 14

- взаимодействие с общественными и другими организациями по рассматриваемым вопросам;
- ведение документации по вопросам, связанным с работой комиссии по апелляциям.

## **7 Обязанности комиссии по апелляциям**

Комиссия по апелляциям обязана:

- регистрировать все апелляции и жалобы;
- рассматривать вопросы и принимать решения в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящим Положением;
- принимать решения на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- обеспечивать объективность принимаемых решений;
- не допускать дискриминации по отношению к одной из спорящих сторон;
- обеспечивать конфиденциальность информации, получаемой в результате работы комиссии;
- обеспечивать своевременное оформление результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- готовить отчеты по результатам деятельности комиссии.

## **8 Права комиссии по апелляциям**

Комиссия по апелляциям имеет право:

- принимать решения по апелляциям и жалобам в пределах своей компетенции;
- направлять предложения о совершенствовании деятельности руководителю ВНИИС-СЕРТ;
- готовить предложения по корректирующим действиям, предпринимаемым ВНИИС-СЕРТ по результатам рассмотрения конкретных апелляции, жалоб, претензий;
- знакомиться с необходимой документацией по жалобам, претензиям и разногласиям;
- взаимодействовать с любыми организациями с целью получения информации, необходимой для рассмотрения и принятия решения;

<b>Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»</b>		
СМК П-05-17 Издание 3	Система менеджмента качества Положение о Комиссии по апелляциям	Стр. 8 из 14

- привлекать к работе специалистов других организаций, компетентных в рассматриваемом вопросе.

## **9 Ответственность комиссии по апелляциям**

9.1 Председатель комиссии несет ответственность за:

- полноту и правильность выполнения Комиссией по апелляциям своих функций и обязанностей;
- объективность и достоверность принимаемых решений.

9.2 Члены комиссии по апелляции несут ответственность за нарушение:

- этических норм в процессе рассмотрения материалов и принятия решения;
- правил и норм, установленных в действующих документах;
- требований конфиденциальности;
- полноты и правильности исполнения своих функций и обязанностей.

## **10 Порядок рассмотрение апелляций, жалоб**

10.1 При получении апелляции или жалобы ВНИИС-СЕРТ определяет, относится ли апелляция или жалоба к его деятельности по сертификации. В случае, если жалоба относится к деятельности ВНИИС-СЕРТ, работа по ней осуществляется в соответствии с п.10 настоящего документа.

10.2 Если апелляция или жалоба относится к деятельности держателя сертификата, выданного ВНИИС-СЕРТ, руководство ВНИИС-СЕРТ предпринимает меры, необходимые для определения степени результативности сертифицированной системы менеджмента. К таким мерам может быть отнесено проведение внепланового инспекционного контроля.

ВНИИС-СЕРТ в течение трех дней передает держателю сертификата относящуюся к нему жалобу.

10.3 Рассмотрение и принятие решений по апелляциям и жалобам осуществляет Комиссия по апелляциям, создаваемая в соответствии с п. 4 настоящего документа. При этом податель апелляции или жалобы имеет право выдвигать претензии по составу Комиссии по апелляциям. Причины выдвигаемых им претензий рассмат-

<b>Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»</b>		
СМК П-05-17 Издание 3	Система менеджмента качества Положение о Комиссии по апелляциям	Стр. 9 из 14

ривает руководитель ВНИИС-СЕРТ и согласовывает с подателем апелляции/жалобы и членами Апелляционной комиссии решение о формировании или изменении состава Комиссии по апелляциям, если это целесообразно.

10.4 Порядок рассмотрения апелляций и жалоб предусматривает следующие действия:

1) группа организации и обеспечения работ регистрирует поступившие от заказчика или держателя сертификата апелляцию, жалобу или разногласие в журнале «Система менеджмента качества. Журнал регистрации апелляций и жалоб с заказчиками и держателями сертификатов»;

2) инструктор группы организации и обеспечения работ направляет подателю апелляции/жалобы подтверждение о получении апелляции/жалобы по факсу либо электронной почте;

3) первоначальное рассмотрение апелляции/жалобы проводит руководитель ВНИИС-СЕРТ и принимает решение об ее обоснованности. В случае обоснованности апелляции/жалобы, предпринимают действия в соответствии с пп. 4)-11) настоящего раздела. Иначе, руководитель ВНИИС-СЕРТ готовит обоснованное письмо – отказ подателю апелляции/жалобы; инструктор группы организации и обеспечения работ регистрирует письмо-отказ в указанном журнале и направляет письмо-отказ подателю апелляции/жалобы;

4) руководитель ВНИИС-СЕРТ в трехдневный срок назначает одного из членов комиссии со стороны ВНИИС-СЕРТ. Кандидатура выбирается из числа сотрудников ВНИИС-СЕРТ, непосредственно не связанных с причинами апелляции/жалобы;

Секретарем комиссии назначается инструктор группы организации и обеспечения работ.

5) второго члена Комиссии по апелляциям, также в трехдневный срок, назначает заказчик или держатель сертификата.

6) третьего члена комиссии выбирают совместно ВНИИС-СЕРТ и податель апелляции/жалобы из числа сотрудников ВНИИС-СЕРТ или другой организации, непосредственно не связанных с причинами апелляции;

7) Апелляционная комиссия в срок до 4-х недель со дня получения апелляции/жалобы принимает решение по рассматриваемому вопросу. Материалы для рассмотрения предоставляют председатель комиссии по сертификации, руководители групп сертификации СМ и организации и обеспечения работ. По истечении первых 2-ух недель указанного срока, председатель комиссии составляет краткий

<b>Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»</b>		
СМК П-05-17 Издание 3	Система менеджмента качества Положение о Комиссии по апелляциям	Стр. 10 из 14

промежуточный отчет о ходе рассмотрения апелляции/жалобы. Порядок мониторинга деятельности при рассмотрении апелляции/жалобы приведен в Приложении;

8) инструктор группы организации и обеспечения работ направляет подателю апелляции/жалобы краткий промежуточный отчет о ходе рассмотрения апелляции/жалобы по факсу или электронной почте;

9) принятое Комиссией по апелляциям решение, оформляют в 2-х экземплярах и в 3-х дневный срок его утверждает председатель;

10) группа организации и обеспечения работ направляет один экземпляр решения заказчику или держателю сертификата, подавшему апелляцию/жалобу, а другой – вносит в его дело и регистрирует в указанном журнале;

11) в случае несогласия заказчика или держателя сертификата с решением Комиссии по апелляциям ВНИИС-СЕРТ заказчик или держатель сертификата может подать апелляцию в Комиссию по апелляциям Росаккредитации или Регистра систем качества, или Регистра систем менеджмента.

10.5 По результатам рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий, в случае необходимости, осуществляют соответствующие корректирующие и предупреждающие действия и оценивается их результативность.

10.6 Контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий осуществляет руководство ВНИИС-СЕРТ.

10.7 Материалы по апелляциям и жалобам и по их разрешению, а также материалы по корректирующим и предупреждающим действиям и оценке их результативности хранят во ВНИИС-СЕРТ в течение 3-х лет после окончания срока действия сертификата соответствующей организации.

10.8 ВНИИС-СЕРТ согласовывает с заказчиком/держателем сертификата и предъявителем жалобы необходимость разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения.

**Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»**

СМК П-05-17

Система менеджмента качества  
Положение о Комиссии по апелляциям

Стр. 11 из 14

Издание 3

**Приложение****Порядок мониторинга деятельности, осуществляемой при принятии решения/ответа по апелляции/жалобе в рамках этапов 3 – 11 пункта 10.4 настоящего Положения**

№	Действие	Период	Ответственный
1	2	3	4
1	Первое совещание Комиссии по апелляциям: 1. выбор председателя комиссии и назначение секретаря; 2. определение перечня материалов, которые необходимо запросить у ВНИИС-СЕРТ, с учетом ранее поступавших подобных апелляций; 3. определение перечня материалов, которые необходимо запросить у подавателя апелляции/жалобы; 4. назначение даты следующего совещания (не позднее, чем через 3 дня).	Не позднее 5 дней от даты регистрации апелляции/жалобы	Члены комиссии
2	Протокол первого совещания	В день совещания	Секретарь
3	Передача протокола первого совещания инструктору группы организации и обеспечения работ	В день совещания	Секретарь
4	Регистрация протокола и передача его руководителю	В день совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
5	Ознакомление с протоколом сотрудников, имевших отношение к предмету апелляции/жалобы	Не позднее 1-го дня от даты совещания	Руководитель
6	Сбор необходимых материалов, в соответствии с протоколом	Не более 2-х дней от даты совещания	Члены комиссии по аудиту Инструктор группы организации и обеспечения работ
7	Передача материалов председателю Комиссии по апелляциям	Не более 2-х дней от даты совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ

**Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»**

СМК П-05-17

Система менеджмента качества  
Положение о Комиссии по апелляциям

Стр. 12 из 14

Издание 3

1	2	3	4
8	Второе совещание Комиссии по апелляциям: 1. рассмотрение полученных материалов; 2. определение достаточности полученных материалов; 3. принятие промежуточного решения/ответа; 4. назначение даты следующего совещания (не позднее, чем через 3 дня).	Не позднее 3-х дней от даты предыдущего совещания	Члены комиссии
9	Протокол второго совещания	В день совещания	Секретарь
10	Передача протокола второго совещания инструктору группы организации и обеспечения работ	В день совещания	Секретарь
11	Регистрация протокола и передача его руководителю	В день совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
12	В случае если в протоколе указана необходимость сбора дополнительных материалов, повторяются пункты 5 – 7	-	
13	Третье совещание Комиссии по апелляциям: 1. рассмотрение полученных материалов; 2. определение достаточности полученных материалов; 3. принятие промежуточного решения/ответа; 4. назначение даты следующего совещания (не позднее, чем через 3 дня).	Не позднее 3-х дней от даты предыдущего совещания	Члены комиссии
14	Протокол третьего совещания	В день совещания	Секретарь
15	В случае если прошло 2 недели с начала работы Комиссии по апелляциям, составление промежуточного отчета	В день совещания	Председатель комиссии
16	Передача промежуточного отчета и протокола инструктору группы организации и обеспечения работ	В день совещания	Председатель комиссии
17	Направление промежуточного отчета подателю апелляции/жалобы и руководителю ВНИИС-СЕРТ	В день совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
18	Получение ответа подателя апелляции/жалобы (при наличии такового)	Не более 2-х дней от даты совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ

**Орган по сертификации систем менеджмента ВНИИС-СЕРТ АО «ВНИИС»**

СМК П-05-17

Система менеджмента качества  
Положение о Комиссии по апелляциям

Стр. 13 из 14

Издание 3

1	2	3	4
19	Регистрация ответа (при наличии такового) и передача его председателю Комиссии по апелляциям и руководителю ВНИИС-СЕРТ	В день получения	Инструктор группы организации и обеспечения работ
20	Очередное совещание Комиссии по апелляциям: 1. рассмотрение полученных материалов; 2. принятие проекта решения/ответа; 3. назначение даты следующего совещания.	Не позднее 3-х дней от даты предыдущего совещания	Члены комиссии
21	Протокол очередного совещания и проект решения/ответа	В день совещания	Секретарь
22	Передача протокола очередного совещания и проекта решения инструктору группы организации и обеспечения работ	В день совещания	Секретарь
23	Регистрация протокола очередного совещания и направление проекта решения/ответа подателю апелляции/жалобы	В день совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
24	Получение и регистрация ответа подателя апелляции/жалобы (при наличии такового)	Не более 2-х дней от даты совещания	Инструктор группы организации и обеспечения работ
25	Передача ответа председателю Комиссии по апелляциям и руководителю ВНИИС-СЕРТ	В день получения	Инструктор группы организации и обеспечения работ
26	Очередное совещание Комиссии по апелляциям: 1. рассмотрение полученных материалов; 2. принятие решения/ответа; 3. назначение даты следующего совещания в случае, если решение не принято и переход к п.21 В случае принятия решения переход к пункту 27	Не позднее 3-х дней от даты предыдущего совещания	Члены комиссии
27	Направление одного экземпляра решения подавшему апелляцию/жалобу, внесение второго экз. в дело и регистрация в «Журнале регистрации апелляций и жалоб»	Не позднее 4-х недель от первого совещания	группа организации и обеспечения работ

**Примечание - Мониторинг сроков выполнения пп.1-27 настоящего приложения ведется секретарем Комиссии по апелляциям, ежедневно докладывается руководителю и докладывается председателю Комиссии по апелляциям на совещаниях.**

