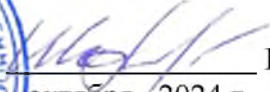


Общество с ограниченной ответственностью «МГТ»
ООО «МГТ»

УТВЕРЖДАЮ:



Генеральный директор ООО «МГТ»

М.п.  Е.В. Шаронова
«07» октября 2024 г.

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель органа по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ»

 Т. А. Барканова
«07» октября 2024 г.

Система менеджмента

ПОЛОЖЕНИЕ
о Комиссии по апелляциям

ОСИСМ.ДП.02.002

Редакция № 1

Общество с ограниченной ответственностью «МГТ»		
Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ»		
Система менеджмента	ОСИСМ.ДП.02.002	Лист 2 Листов 11
	Положение о Комиссии по апелляциям	
	Редакция № 1	

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2 СОСТАВ	3
3 ФУНКЦИИ	4
4 ПРАВА	5
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	5
6 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ	5
7 ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ	7

Приложение 1 Форма Соглашения с членом Комиссии по апелляциям

Приложение 2 Форма Протокола заседания Комиссии по апелляциям

Лист ознакомления

Общество с ограниченной ответственностью «МГТ»		
Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ»		
Система менеджмента	ОСИСМ.ДП.02.002	Лист 3 Листов 11
	Положение о Комиссии по апелляциям	
	Редакция № 1	

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение в соответствии с требованиями ОСИСМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС» (п. 4.7, п. 6.1, п. 9.7) устанавливает функции, права, ответственность, требования к составу Комиссии по апелляциям, порядок рассмотрения апелляций, поступивших в адрес Общества с ограниченной ответственностью «МГТ» (далее – ООО «МГТ») в отношении органа по сертификации интегрированных систем менеджмента Общества с ограниченной ответственностью «МГТ» (далее – ОС).

1.2 Положение о Комиссии по апелляциям разработано в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования» (далее – ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017), Критериев аккредитации, утвержденных приказом Минэкономразвития России от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации» (далее – Критерии аккредитации), с учетом требований ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования», ГОСТ Р ИСО 10002-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях», ГОСТ Р ИСО 10003-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по урегулированию спорных вопросов вне организации», ГОСТ Р ИСО 10004-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению».

1.3 В настоящем Положении использованы термины и определения в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», Федеральным законом Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ ISO/IEC 17000-2012, ГОСТ ISO/IEC 17000-2022 (с 01.01.2024), ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 и другими нормативными документами, приведенными в разделе 2 ОСИСМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС».

Апелляция - запрос от лица или организации, предоставляющего(ей) или являющегося(ей) объектом оценки соответствия, в адрес органа по оценке соответствия или органа по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

1.4 Комиссии по апелляциям (далее - Комиссия) выполняет функции по рассмотрению апелляций в соответствии ОСИСМ.ДП.03.007 «Управление процессами, связанными с заявителем/заказчиком» и настоящим Положением, включающее получение, оценку и принятие решения по апелляциям.

1.5 Положение о Комиссии по апелляциям вводится в действие с даты его утверждения генеральным директором ООО «МГТ».

2 СОСТАВ

Комиссия по апелляциям действуют при руководстве ООО «МГТ» в соответствии с настоящим Положением, ОСИСМ.ДП.02.001 «Положение об ОС».

Комиссия по апелляциям формируется по мере поступления в ООО «МГТ» апелляций на деятельность ОС.

В состав Комиссии включаются представители ОС и ООО «МГТ», не принимавшие участия в работе по сертификации, в отношении которой поступила апелляция.

Также, в целях обеспечения объективности, непредвзятости и беспристрастности при рассмотрении апелляций, по согласованию с заявителем апелляции, при необходимости включаются компетентные специалисты в области сертификации, не являющиеся штатными работни-

Общество с ограниченной ответственностью «МГТ»		
Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ»		
Система менеджмента	ОСИСМ.ДП.02.002	Лист 4 Листов 11
	Положение о Комиссии по апелляциям	
	Редакция № 1	

ками ООО «МГТ».

Комиссия исключает возможность дискриминации в любой форме по отношению к заявителю апелляции.

Руководитель ОС несет ответственность за:

- обеспечение процесса управления апелляциями в соответствии с ОСИСМ.ДП.03.007 «Управление процессами, связанными с заявителем/заказчиком»,
- обеспечение функционирования Комиссии, организацию и подготовку заседаний Комиссии и рассмотрение вопросов, входящих в компетенцию Комиссии.

Руководитель ОС проводит первоначальную оценку компетентности лиц, предлагаемых к участию в работе Комиссии, на основании сведений о кандидатах, в т.ч. компетентность кандидатов в вопросах сертификации в отношении предмета апелляции.

Руководитель ОС хранит документы и записи, подтверждающие коллективную компетентность членов Комиссии по апелляциям в области сертификации систем менеджмента, знание ими требований процесса рассмотрения апелляций, определенных ОС согласно ОСИСМ.ДП.03.007 «Управление процессами, связанными с заявителем/заказчиком». Указанные документы и записи могут включать в себя сведения об образовании, обучении, трудовой деятельности в области систем менеджмента в различных отраслях экономики, в т.ч. ознакомление членов Комиссии с ОСИСМ.ДП.03.007 «Управление процессами, связанными с заявителем/заказчиком» и настоящим Положением.

Структура Комиссии включает председателя Комиссии, членов Комиссии, секретаря Комиссии.

При поступлении апелляции в ООО «МГТ», ее регистрации, признания достоверности апелляции, сбора и проверки всей информации в отношении апелляции согласно ОСИСМ.ДП.03.007 «Управление процессами, связанными с заявителем/заказчиком», определения участников сертификации, в отношении которой поступила апелляция, и определения лиц, предлагаемых к участию в работе Комиссии, и подтверждения их коллективной компетентности в отношении рассматриваемой апелляции, состав Комиссии утверждается приказом или распоряжением ООО «МГТ».

Приказом или распоряжением ООО «МГТ» регламентируется распределение полномочий в Комиссии, назначение председателя, членов, секретаря.

Секретарем Комиссии назначается работник ООО «МГТ», не имеющий права голоса в обсуждении и принятии решений Комиссии.

Изменение состава Комиссии утверждается приказом или распоряжением ООО «МГТ».

Все члены Комиссии включаются в его состав на добровольной основе.

Члены Комиссии, не являющиеся работниками ООО «МГТ», подписывают Соглашение о согласии участия в составе Комиссии (приложение 1 настоящего Положения) и работают в ней на общественных началах.

3 ФУНКЦИИ

Основная функция Комиссии - рассмотрение апелляций заявителей/заказчиков сертификации, связанных с деятельностью ОС и/или работников ОС в отношении принятых ОС решений по сертификации (отказ в сертификации, приостановление, отмена действия сертификата соответствия, сокращение области сертификации), принятие квалифицированного, объективного решения по результатам рассмотрения апелляций, предоставление достоверной информации по результатам рассмотрения апелляций заинтересованным сторонам.

Для выполнения основной функции Комиссия выполняет следующие мероприятия:

- рассмотрение апелляций, связанных с деятельностью аккредитованного ОС;

Общество с ограниченной ответственностью «МГТ»		
Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ»		
Система менеджмента	ОСИСМ.ДП.02.002	Лист 5 Листов 11
	Положение о Комиссии по апелляциям	
	Редакция № 1	

- взаимодействие, при необходимости, с заявителем апелляции;
- оформление принятых решений в соответствии с установленным порядком;
- доведение решения Комиссии по апелляциям до заинтересованных сторон.

4 ПРАВА

Комиссия имеет право:

- доступа ко всей информации, необходимой для выполнения своих функций;
- привлекать, в случае необходимости, к рассмотрению апелляции компетентных специалистов сторонних организаций (консультантов, наблюдателей);
- требовать при рассмотрении апелляции от ОС или заявителя апелляции, в случае необходимости, предоставления дополнительных материалов;
- предоставлять заинтересованным сторонам оформленные в установленном порядке решения по апелляциям.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Комиссия несет ответственность за:

- выполнение функций, предусмотренных настоящим Положением;
- принимаемые решения;
- соблюдение принципа беспристрастности и исключение административного, коммерческого, финансового или другого давления;
- сохранение конфиденциальности всей информации, полученной или созданной аккредитованным ОС и заявителем апелляции в ходе работ по сертификации и в процессе рассмотрения апелляции;
- соблюдение установленных сроков выполнения функций.

Комиссия по апелляциям не несет ответственность за деятельность аккредитованного ОС.

6 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

6.1 Процесс управления апелляциями до направления их на рассмотрение Комиссией по апелляциям и принятия решения по ним регламентирован ОСИСМ.ДП.03.007 «Управление процессами, связанными с заявителем/заказчиком» и включает следующие этапы:

- получение, идентификация, отслеживание;
- проверка достоверности;
- анализ апелляции;
- разработка, реализация и контроль действий, предпринимаемых ОС, по результатам принятого Комиссией по апелляциям решения.

6.2 Рассмотрение апелляций в отношении ОС проводит Комиссия по апелляциям в соответствии с настоящим Положением и ОСИСМ.ДП.03.007 «Управление процессами, связанными с заявителем/заказчиком».

6.3 Основной формой работы Комиссии является заседание.

Заседание может проводиться как в очной, так и в заочной форме, как фактического присутствия на заседании членов Комиссии, так и в форме онлайн конференции.

Заседание, как правило, проводится в течение одного дня. Если для проведения заседания требуется дополнительное время, увеличение сроков заседания согласовывается со всеми членами Комиссии, что фиксируется в итоговом протоколе (приложение 2 настоящего Положения) заседания Комиссии.

При необходимости, по согласованию с заявителем апелляции, отдельные члены Комиссии по апелляциям на основании распоряжения председателя Комиссии выезжают по месту

Общество с ограниченной ответственностью «МГТ»		
Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ»		
Система менеджмента	ОСИСМ.ДП.02.002	Лист 6 Листов 11
	Положение о Комиссии по апелляциям	
	Редакция № 1	

осуществления его деятельности для выяснения обстоятельств, связанных с проведенными ОС работами по сертификации на месте, послужившие причиной апелляции.

6.4 Сроки и повестка заседания доводятся до сведения всех участников посредством уведомления с использованием телекоммуникационных линий связи и электронной почты не менее чем за 2 дня до даты проведения заседания.

Оповещение осуществляется секретарем Комиссии.

6.5 Процесс рассмотрения апелляций Комиссией включает:

- исследование апелляции;
- сопровождение и регистрация действий, предпринимаемых для решения по апелляции;
- признание обоснованности или необоснованности апелляции;
- принятие и документирование решения по результатам исследования и оценки апелляции Комиссией.

6.6 Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем приняли участие все назначенные приказом ООО «МГТ» члены Комиссии.

Члены Комиссии участвуют в заседании без права замены. В случае отсутствия члена Комиссии на заседании, он должен изложить свое мнение по рассматриваемому вопросу в письменной форме заочно.

Решение принимается большинством голосов членов Комиссии.

В работе Комиссии не должны принимать участие представители ОС, имеющие отношение к рассматриваемой апелляции.

6.7 Комиссия проводит исследование и оценку апелляции.

Членам Комиссии обеспечивается доступ ко всей информации, документам, нормативным документам, необходимым для выполнения своих функций.

Секретарь Комиссии обеспечивает информационное сопровождение работы Комиссии.

Для исследования и оценки апелляции Комиссии предоставляются:

- апелляция и свидетельства обоснованности апелляции в случае их предоставления заявителем апелляции;
- документы и сведения, по результатам оценки достоверности апелляции, подготовленные ОС в соответствии с ОСИСМ.ДП.03.007 «Управление процессами, связанными с заявителем/заказчиком».

Доведение до членов Комиссии, требуемой для исследования и оценки апелляции, информации так же осуществляется в форме докладов ответственных лиц ОС и временной демонстрации оформленных работниками ОС по результатам аудита и сертификации материалов, при необходимости, документов заявителя/заказчика, не несущие конфиденциальную информацию, имеющие отношение к предмету апелляции.

6.8 По результатам исследования и оценки апелляции Комиссией принимается соответствующее решение и, в случае необходимости, даются рекомендации ОС по корректирующим действиям.

Секретарь Комиссии обобщает решения и рекомендации членов Комиссии.

Результаты заседания оформляются протоколом (приложение 2 настоящего Положения).

Протокол согласовывается членами Комиссии и утверждается председателем Комиссии, регистрируется секретарем - последовательная нумерация протоколов в соответствии с заседаниями Комиссии и датами заседаний.

6.9 Результаты заседаний Комиссии доводятся до сведения заявителя апелляции и руководителя ОС.

Заявителю апелляции и руководителю ОС направляются экземпляры протокола заседания Комиссии по апелляциям.

Общество с ограниченной ответственностью «МГТ»		
Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ»		
Система менеджмента	ОСИСМ.ДП.02.002	Лист 7 Листов 11
	Положение о Комиссии по апелляциям	
	Редакция № 1	

Материалы исследования и анализа апелляции, экземпляр протокола заседания Комиссии по апелляциям, прочие документы и сведения, имеющие отношение к процессу управления апелляцией, хранятся в ОС. Ответственным за хранение материалов апелляции является руководитель ОС.

6.10 Решение Комиссии по апелляциям обязательно для выполнения ОС.

Реализация принятых Комиссией решений, если от ОС требуются корректирующие действия, достигается путем разработки ОС соответствующих корректирующих действий и их реализации путем применения мероприятий в соответствии с требованиями п. 10.2.7 ОСИСМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС», ОСИСМ.ДП.03.004 «Управление несоответствующей услугой», ОСИСМ.ДП.03.005 «Корректирующие действия».

Оценка результативности и эффективности предпринятых ОС действий в отношении апелляции производится в процессе проведения внутреннего аудита согласно п. 10.2.6 ОСИСМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС», ОСИСМ.ДП.03.003 «Порядок проведения внутренних аудитов системы менеджмента», анализа системы менеджмента ОС со стороны руководства согласно п. 10.2.5 ОСИСМ.ДП.01.001 «Руководство по системе менеджмента ОС».

6.11 При неудовлетворении заявителя апелляции решением, принятым Комиссией по апелляциям, он в праве обратиться в Арбитражный суд в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

7 ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Члены Комиссии берут на себя обязательство о сохранении конфиденциальности информации, относящейся к деятельности ОС и заявителю апелляции.

До преступления к своим полномочиям члены Комиссии, не являющиеся работниками ООО «МГТ», подписывают Соглашение о согласии участия в составе Комиссии (приложение 1 настоящего Положения), содержащее в т.ч. обязательства сохранения конфиденциальности.

Члены Комиссии, являющиеся работниками ООО «МГТ» руководствуются требованиями соблюдения конфиденциальности, регламентированными трудовыми договорами, договорами о конфиденциальности.

Члены Комиссии не должны использовать ставшую им известной конфиденциальную информацию в своих интересах, интересах третьей стороны, а также в ущерб интересам ООО «МГТ».

При проведении заседаний Комиссии соблюдение принципов конфиденциальности и раскрытия информации не должно вступать в противоречие.

Соблюдение принципов раскрытия информации о сертификации не должно ущемлять законные интересы заявителя апелляции в отношении конфиденциальности информации об интеллектуальной собственности, производственных процессах, информации о ходе процесса сертификации и пр., в т.ч. составляющей коммерческую тайну и персональные данные.

Разработчик:

Менеджер по качеству
органа по сертификации интегрированных
систем менеджмента ООО «МГТ»



С.В. Артемов
07.10.2024 г.

Общество с ограниченной ответственностью «МГТ»		
Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ»		
Система менеджмента	ОСИСМ.ДП.02.002	Лист 8 Листов 11
	Положение о Комиссии по апелляциям	
	Редакция № 1	

Приложение 1

Форма Соглашение с членом Комиссии по апелляциям

СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее соглашение заключено между ООО «МГТ» и _____

фамилия, имя, отчество

занимаемая должность, организация

о согласии войти в состав Комиссии по апелляциям ООО «МГТ».

Я, _____ (ФИО) обязуюсь строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах системы менеджмента органа по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ», без ограничения во времени и независимо от продолжения или прекращения непосредственных отношений с ООО «МГТ» не использовать и не передавать ставшую мне известной информацию о деятельности и состоянии дел органа по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ» и его заявителей/заказчиков третьей стороне.

Я уведомлен об ответственности и последствия действий нарушения конфиденциальности согласно законодательства Российской Федерации.

ООО «МГТ» обязуется обеспечить выполнение членом Комиссии по апелляциям предусмотренных ОСИСМ.ДП.02.002 «Положение о Комиссии по апелляциям» функций.

Генеральный директор
ООО «МГТ»

подпись

фамилия, инициалы

Член Комиссии по апелляциям

подпись

фамилия, инициалы

Дата « ____ » _____ 20 ____ г.

Общество с ограниченной ответственностью «МГТ»		
Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ»		
Система менеджмента	ОСИСМ.ДП.02.002	Лист 9 Листов 11
	Положение о Комиссии по апелляциям	
	Редакция № 1	

Приложение 2

Форма Протокол заседания Комиссии по апелляциям

УТВЕРЖДАЮ:

Председатель Комиссии по апелляциям

_____ ФИО

подпись

« ____ » _____ 20__ г.

ПРОТОКОЛ № _____

заседания Комиссии по апелляциям

Председатель Комиссии по апелляциям

Члены Комиссии по апелляциям:

Секретарь Комиссии по апелляциям

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

(в т.ч. указывается информация об отсутствующих членах Комиссии по апелляциям и форме участия в заседании)

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

(предмет апелляции, вопросы, подготовленные для обсуждения)

РАССМОТРЕЛИ:

(перечень представленных на заседание документов и сведений)

Общество с ограниченной ответственностью «МГТ»		
Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «МГТ»		
Система менеджмента	ОСИСМ.ДП.02.002	Лист 10 Листов 11
	Положение о Комиссии по апелляциям	
	Редакция № 1	

СЛУШАЛИ:

 (ФИО и краткая запись выступления)

ОБСУДИЛИ:

 (ФИО и краткая запись предложений и комментариев)

РЕШЕНИЕ: _____

 (решение и рекомендации в отношении апелляции)

ГОЛОСОВАЛИ:

ЗА	ПРОТИВ	ВОЗДЕРЖАЛСЯ
(ФИО голосовавшего)	(ФИО голосовавшего)	(ФИО голосовавшего)

ОСОБОЕ МНЕНИЕ членов Комиссии по апелляциям (при наличии)

Приложения к протоколу:

СОГЛАСОВАНО:

 подпись ФИО члена Комиссии по апелляциям

 подпись ФИО члена Комиссии по апелляциям

 подпись ФИО члена Комиссии по апелляциям

Секретарь Комиссии по апелляциям _____ ФИО
 подпись

