

**Общество с ограниченной ответственностью
«КАЧЕСТВО»
(ООО «КАЧЕСТВО»)**

Место нахождения: 111141, Россия, город Москва, улица Плеханова, дом 7,
помещение I, офис 16, 17

Телефон: +7 9153835039. Адрес электронной почты: osp.kachestvo@mail.ru.

Сайт: <http://qsertification.ru>

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ООО «КАЧЕСТВО»

№ 90 от «11» января 2021 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«Порядок рассмотрения апелляций»

г. Москва

Документированная процедура «Порядок рассмотрения апелляций»	СМК ОСП-02.ДП.12/04-2021	стр. 2 из 16
---	--------------------------	--------------

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. **РАЗРАБОТАНО** органом по сертификации ООО «КАЧЕСТВО»
2. **УТВЕРЖДЕНО** приказом генерального директора ООО «КАЧЕСТВО» № 90 от «11» января 2021 г.
3. **ВВЕДЕНО** в действие с даты утверждения
4. **ВВЕДЕНО** взамен СМК ОСП-02.ДП.12/03-2020 «Порядок рассмотрения апелляций»
5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** за своевременную актуализацию Документированной процедуры «Порядок рассмотрения апелляций» возлагается на менеджера по качеству.

Настоящая Документированная процедура «Порядок рассмотрения апелляций» не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована или распространена без разрешения генерального директора ООО «КАЧЕСТВО».

Документированная процедура «Порядок рассмотрения апелляций»	СМК ОСП-02.ДП.12/04-2021	стр. 3 из 16
---	--------------------------	--------------

Содержание

1. Назначение и область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и сокращения	4
3.1 Термины.....	4
4. Общие положения.....	5
5. Состав Комиссии по апелляциям	5
6. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям.....	6
7. Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций.	7
8. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.....	8
9. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.....	9
10. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.....	9
11. Ответственность	10
Приложение 1 Форма соглашения	11
Приложение 2 Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности.	12
Приложение 3 Форма журнала регистрации жалоб и апелляций	13
Приложение 4 Форма решения Комиссии по апелляции	14
Приложение 5 Форма апелляции.....	15

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая Документированная процедура СМК ОСП-02.ДП.12/04-2021 (далее – процедура) устанавливает: правила формирования Комиссии по апелляциям (далее – Комиссия), правила оформления, приема и регистрации апелляций, правила и сроки рассмотрения, а также права и обязанности при рассмотрении апелляций в Органе по сертификации продукции общества с ограниченной ответственностью «КАЧЕСТВО» (ОСП ООО «КАЧЕСТВО» (далее – орган по сертификации продукции).

1.2. Настоящая процедура обязательна для применения работниками, участвующими в процессе рассмотрения апелляций.

Данная процедура предназначена для применения:

- ООО «КАЧЕСТВО»;
- Комиссией;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей документированной процедуре использованы нормативные ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

3. Термины и сокращения

3.1 Термины

жалоба: Выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

орган по оценке соответствия: Орган, оказывающий услуги по оценке соответствия.

апелляция: Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

апеллянт: Организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию;

форма апелляции: Документ СМК ОСП ООО «КАЧЕСТВО» инструктивного характера, содержащий определенную совокупность реквизитов, обязательных для заполнения апеллянтом.

3.2 В настоящей процедуре используются следующие сокращения:

Документированная процедура «Порядок рассмотрения апелляций»	СМК ОСП-02.ДП.12/04-2021	стр. 5 из 16
---	--------------------------	--------------

СМК – система менеджмента качества;
ОСП – Орган по сертификации продукции.

4 Общие положения

4.1 Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «КАЧЕСТВО». Регламент процедуры рассмотрения апелляций находится в открытом доступе на сайте ООО «КАЧЕСТВО».

4.2 Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, права, которой, по её мнению, нарушены.

4.3 Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО «КАЧЕСТВО», с запросом о пересмотре решения, принятого ОСП в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия.

При поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, апелляция передается в Комиссию по рассмотрению апелляций согласно пункту 7 настоящей процедуры.

Комиссия по рассмотрению апелляций работает в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

4.4 Ответственность за деятельность Комиссии несет генеральный директор ООО «КАЧЕСТВО».

4.5 Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, который назначается приказом генерального директора ООО «КАЧЕСТВО».

4.6 Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) определяется в зависимости от направлений деятельности ОСП, от вопросов, затронутых заявителем в апелляции. Состав Комиссии устанавливает председатель Комиссии.

4.8 При рассмотрении спорных вопросов, Комиссия руководствуется настоящей процедурой, документами системы менеджмента по сертификации продукции, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению подтверждения соответствия продукции, а также документами СМК ОСП ООО «КАЧЕСТВО».

4.9 Результатом работы Комиссии является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от решения проблемы.

В случае несогласия с решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

5 Состав Комиссии по апелляциям

5.1 Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны быть беспристрастными и объективными в принятии

Документированная процедура «Порядок рассмотрения апелляций»	СМК ОСП-02.ДП.12/04-2021	стр. 6 из 16
---	--------------------------	--------------

решений, иметь опыт работы в области подтверждения соответствия продукции не менее трех лет, и не иметь отношения к рассматриваемому вопросу.

5.2 Комиссию возглавляет председатель.

5.3 Состав Комиссии определяется председателем Комиссии.

5.4 Члены Комиссии включаются в ее состав на добровольной основе, на основе соглашения в соответствии с приложением 1, согласно правилам оформления в установленном порядке.

5.5 Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности, в соответствии с приложением 2, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

5.6 В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;
- секретарь (любое назначенное лицо).

5.7 Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

5.8 В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участие в процедуре подтверждения соответствия или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые эксперты;
- работники ООО «КАЧЕСТВО».

5.9 Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

6 Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

6.1 Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с работами по подтверждению соответствия продукции;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

6.2. В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;
- рассмотрение апелляций, связанных с проведением работ по подтверждению

соответствия;

- запрос у апеллянта и руководителей испытательных лабораторий ООО «КАЧЕСТВО» материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ООО «КАЧЕСТВО»;

- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- проведение оценки представленных материалов;

- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;

- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;

- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;

- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;

- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;

- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;

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

7 Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций

7.1 В случаях возникновения разногласий между участниками подтверждения соответствия по различным вопросам, связанным с проведением процедуры подтверждения соответствия - апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией на имя генерального директора ООО «КАЧЕСТВО».

7.2 Апелляция должна быть оформлена в установленном порядке в соответствии с приложением 5 настоящей процедуры. В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

7.3 Секретарь ООО «КАЧЕСТВО» регистрирует апелляцию в электронном «Журнале входящей корреспонденции» в день поступления апелляции с присвоением ей регистрационного входящего номера и передает апелляцию генеральному директору.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

7.5 Комиссия может затребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

7.6 После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в «Журнале регистрации апелляций (рекламаций) и принятых по ним решений» (ведется в электронной форме), установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

8 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

8.1 Комиссия должна быть организована в течение 10 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

8.2 Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 15 рабочих дней после даты утверждения комиссии, с указанием:

- информации о получении апелляции;
- даты и регистрационного номера;
- информации о сроках рассмотрения.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

8.3 Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

8.4 В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

8.5 При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств и направляет ее в организацию.

8.6 В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

8.7 Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

8.8 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

9 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.

9.1 Решение оформляется председателем Комиссии в течение 10 рабочих дней согласно правилам оформления в соответствии с Приложением 4.

9.2 Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается генеральным директором ООО «КАЧЕСТВО».

9.3 Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

10 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту

10.1 Решение по апелляции прикладывается к протоколу и высылается апеллянту секретарем в письменном виде не позднее 5 рабочих дней с момента принятия решения с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остается у секретаря ООО «КАЧЕСТВО».

10.2 Все документы и материалы работы Комиссии по апелляциям сохраняются в ОСП, согласно правилам хранения и передачи документов в архив в установленном порядке.

Документированная процедура «Порядок рассмотрения апелляций»	СМК ОСП-02.ДП.12/04-2021	стр. 10 из 16
---	--------------------------	---------------

10.3 Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

10.4 Решение Комиссии для руководителя ОСП является обязательным.

10.5 При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

10.6 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности потребителя.

Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОСП.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ООО «КАЧЕСТВО» систематически проводятся: периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ претензий и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа; обучение персонала.

11 Ответственность

11.1 Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом.

11.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

11.3 По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

- хранение документов и материалов.

11.4 Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям хранятся у менеджера по качеству в ОСП в течение двух лет с последующей передачей в архив согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

11.5 Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены всеми руководителями ООО «КАЧЕСТВО». Выявленные несоответствия в работе должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ООО «КАЧЕСТВО».

Документированная процедура «Порядок рассмотрения апелляций»	СМК ОСП-02.ДП.12/04-2021	стр. 11 из 16
---	--------------------------	---------------

Приложение 1
Форма соглашения

СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее соглашение заключено между Председателем Комиссии по апелляциям ООО «КАЧЕСТВО»

_____ фамилия, имя, отчество

И _____

_____ занимаемая должность

_____ фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению ООО «КАЧЕСТВО» войти в состав Комиссии по апелляции и обязуется строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ООО «КАЧЕСТВО».

Председатель Комиссии

фамилия, инициалы

подпись

Дата «__» _____ 20__ г.

организация, должность члена Комиссии

подпись

фамилия, инициалы

Дата «__» _____ 20__ г.

Приложение 2

Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности.

ЗАЯВЛЕНИЕ

члена Комиссии по апелляциям

Ф.И.О.

об отсутствии конфликта, интересов с организацией

наименование организации

Я, _____

фамилия, имя, отчество аудитора (эксперта)

заявляю, что в течение 2-х лет не имел, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией

наименование организации

и его партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах ООО «КАЧЕСТВО»;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

дата

личная подпись

расшифровка подписи

Документированная процедура «Порядок рассмотрения апелляций»	СМК ОСП-02.ДП.12/04-2021	стр. 13 из 16
---	--------------------------	---------------

Приложение 3
Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

Журнал регистрации апелляций

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание апелляции	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения апеллянта
1	2	3	4	5	6

Приложение 4
Форма решения Комиссии по апелляции

РЕШЕНИЕ КОМИССИИ

Комиссия по
апелляции _____
наименование Органа по сертификации

рассмотрела апелляцию № _____ дата « ____ » _____ 20__ г.
по вопросу _____

представленную _____
наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Генеральный директор
ООО «КАЧЕСТВО» _____
подпись _____ инициалы, фамилия _____

Председатель
Комиссии по апелляции _____
подпись _____ инициалы, фамилия _____

Члены Комиссии по апелляции _____

Документированная процедура «Порядок рассмотрения апелляций»	СМК ОСП-02.ДП.12/04-2021	стр. 15 из 16
---	--------------------------	---------------

Приложение 5
Форма апелляции

Генеральному директору
ООО «КАЧЕСТВО»
Ф.И.О.

1 Сведения о предъявителе апелляции:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)

2 Объект апелляции

- деятельность ОСП

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть апелляции

Дата возникновения _____

Описание претензии

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов
