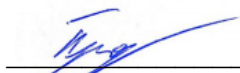




Утверждаю:
Руководитель ОССМ АО «НПК»


В.В. Проскурин
«01» сентября 2023 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
Положение
о Комиссии по жалобам и апелляциям
Органа по сертификации систем менеджмента
Акционерного общества «Научно-промышленные консультанты»
СМ П 12-2023

№ текущей редакции документа 3

СОДЕРЖАНИЕ

1	Область применения.....	3
2	Общие положения.....	3
3	Функции Комиссии по жалобам и апелляциям	3
4	Состав Комиссии по жалобам и апелляциям.....	4
5	Порядок работы Комиссии по жалобам и апелляциям.....	5
	Лист сведений о разработчиках.....	6
	Лист регистрации изменений.....	7

1 Область применения

Настоящее положение распространяется на деятельность Комиссии по жалобам и апелляциям Органа по сертификации систем менеджмента Акционерного общества «Научно-промышленные консультанты» (далее ОССМ АО «НПК»).

2 Общие положения

2.1 Комиссия по жалобам и апелляциям не является структурным подразделением ОССМ АО «НПК» и осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 для обеспечения объективного и непредвзятого рассмотрения возникающих споров между участниками сертификационной деятельности.

2.2 Настоящее положение устанавливает состав, функции, права и порядок работы Комиссии по жалобам и апелляциям ОССМ АО «НПК». Основными принципами деятельности Комиссии являются компетентность, независимость, открытость и беспристрастность.

2.3 В своей деятельности Комиссия по жалобам и апелляциям руководствуется организационно-методическими и руководящими документами Национальной системы по аккредитации, нормативными документами системы менеджмента ОССМ АО «НПК» и настоящим Положением.

2.4 Комиссия по жалобам и апелляциям ОССМ АО «НПК» (далее Комиссия) создается решением руководителя ОССМ АО «НПК» с целью рассмотрения конкретных жалоб на качество проведения работ по сертификации (инспекционному контролю, ресертификации) систем менеджмента и на апелляции организаций-заявителей на решения по результатам сертификации.

2.5 Комиссия по жалобам и апелляциям ОССМ АО «НПК» собирается по мере возникновения необходимости при получении от организаций-заявителей жалоб или апелляций.

2.6 Руководитель ОССМ АО «НПК» несет ответственность за все решения, принимаемые на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций и должен обеспечивать, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения жалоб и апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решений по сертификации.

2.7 Данное Положение находится в открытом доступе на веб-сайте ОССМ АО «НПК».

3 Функции Комиссии по жалобам и апелляциям

3.1 Функции Комиссии по жалобам и апелляциям ОССМ АО «НПК»:

- регистрация секретарем Комиссии полученных документов;
- организация рассмотрения представленных документов, проведение анализа документов для подтверждения того, что поданная жалоба относится к деятельности по сертификации, за которую ОССМ АО «НПК» несет ответственность;
- подтверждение получения жалобы или апелляции предъявителю апелляции или жалобы;
- рассмотрение жалоб и апелляций, связанных с деятельностью по сертификации и инспекционному контролю, деятельностью экспертов, результатов приостановления или отмены действия сертификатов;
- принятие решений по жалобам или апелляциям в части, какие действия должны быть предприняты, учитывая результаты предыдущих подобных жалоб или апелляций;
- оформление решений по жалобам или апелляциям;
- утверждение решений по жалобам или апелляциям;
- доведение решения до заинтересованных сторон;
- проверка обеспечения выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий;
- участие в рассмотрении апелляции в случае ее передачи в апелляционную комиссию Росаккредитации.

Примечание - Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то секретарь комиссии направляет копию в установленный срок (в соответствии с требованиями СМ И 05) сертифицированному заказчику, имеющему отношение к жалобе. С целью дальнейшей оценки (при инспекционном контроле – плановом или внеплановом) результативности сертифицированной системы менеджмента полученная по жалобе информация анализируется ОССМ АО «НПК». Ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы несет ОССМ АО «НПК».

4 Состав Комиссии по жалобам и апелляциям

4.1 В состав Комиссии по рассмотрению конкретной апелляции или жалобе не должны включаться лица, непосредственно участвовавшие в работах по сертификации данной организации - заявителя.

4.2 Члены Комиссии должны быть независимы от любого воздействия, которое оказывает или может оказать влияние на принимаемые Комиссией решения.

4.3 Члены Комиссии должны обеспечивать конфиденциальность сведений, ставших им известными при рассмотрении Комиссией жалоб или апелляций, составляющих государственную, коммерческую, иную охраняемую законом тайну, и иных сведений, доступ к которым ограничен федеральными законами, а также использовать такие сведения только в целях, для которых они предоставлены.

4.4 Состав Комиссии по жалобам и апелляциям ОССМ АО «НПК» включает:

- председателя Комиссии;
- членов Комиссии;
- секретаря.

4.5 Председателем Комиссии назначается руководитель ОССМ АО «НПК». Секретарем Комиссии назначается ответственный за делопроизводство. Членами Комиссии по жалобам и апелляциям являются:

- 1) один или несколько представителей ОССМ АО «НПК»;
- 2) представители сторонних организаций по согласованию с ними (при необходимости);
- 3) эксперты ОССМ АО «НПК», не участвовавшие в сертификации системы менеджмента предьявителя жалобы или в принятии решения по сертификации системы менеджмента соответствующего заявителя.

4.6 Заседания Комиссии проводятся председателем Комиссии.

4.7 Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем принимает участие более половины ее членов. Член Комиссии в случае невозможности присутствия на заседании имеет право заблаговременно представить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменной форме.

4.8 Члены Комиссии работают на безвозмездной основе.

4.9 Ответственный секретарь Комиссии организует проведение заседаний Комиссии, формирует повестку дня заседания, осуществляет подготовку материалов и информирует членов Комиссии о времени и месте проведения очередного заседания.

Ответственный секретарь Комиссии в случае поступления в Комиссию жалобы, предмет которой не соответствует требованиям пункта 5.2 настоящего Положения, которая подана с нарушением срока, установленного пунктом 5.2 настоящего Положения, а также жалобы, по которой ранее Комиссией было принято решение по существу или которая находится на рассмотрении Комиссии, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляет лицо, обратившееся с жалобой, об отказе в принятии жалобы к рассмотрению Комиссией. Указанное уведомление направляется лицу, обратившемуся с жалобой, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в электронном виде через информационно-телекоммуникационные сети общего доступа, включая информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

5 Порядок работы Комиссии по жалобам и апелляциям

5.1 Организация-заявитель апелляции или жалобы в случае возникновения спорных вопросов по результатам сертификационной деятельности может обратиться в Комиссию по апелляциям с технически обоснованной (аргументированной) апелляцией в письменном виде на принятое решение или на действия лиц (экспертов), участвовавших в сертификационной деятельности (сертификации, инспекционном контроле, ресертификации), в том числе на нарушение правил и порядка проведения работ по сертификации.

5.2 Комиссия рассматривает апелляции и жалобы по вопросам, связанным с деятельностью ОССМ АО «НПК» по сертификации, инспекционному контролю, ресертификации, деятельности конкретных экспертов, приостановления или отмены действия сертификатов, по другим вопросам, в соответствии с порядком, установленным в СМ И 05.

Жалоба может быть подана в Комиссию в течение 6 месяцев со дня принятия обжалуемого решения, совершения обжалуемого действия ОССМ АО «НПК» или ее сотрудником, либо со дня истечения установленного срока для принятия решения, совершения действия ОССМ АО «НПК» или ее должностным лицом.

5.3 При приеме документов предъявитель жалобы или апелляции должен быть ознакомлен устно или письменно руководителем ОССМ АО «НПК» с порядком рассмотрения жалоб и апелляций.

5.4 Комиссия рассматривает жалобы и апелляции, поданные в письменном виде, в течение сроков, указанных в СМ И 05.

Комиссия не рассматривает апелляции, связанные с выдачей сертификатов, срок действия которых к моменту подачи апелляции истек.

5.5 Секретарь до начала работы Комиссии уведомляет организацию-заявителя жалобы или апелляции и другие заинтересованные стороны о времени и месте заседания Комиссии.

5.6 Комиссия выносит решение:

- по апелляции - в течение сроков, указанных в СМ И 05;
- по жалобам - в течение сроков, указанных в СМ И 05, если жалоба признана обоснованной.

Комиссия может запрашивать от участников сертификации дополнительные материалы, необходимые для более объективного рассмотрения апелляции. В этом случае срок рассмотрения апелляции увеличивается на время, необходимое для получения запрошенных материалов.

5.7 В процессе работы Комиссии стороны могут проводить ознакомление с документами, задавать друг другу вопросы и отвечать на вопросы членов комиссии.

5.8 Принимаемые на заседаниях Комиссии решения оформляются протоколом, который подписывается председательствующим на заседании Комиссии. Протоколы заседаний Комиссии рассылаются членам Комиссии.

5.9 Решения Комиссии принимаются квалифицированным большинством членов комиссии, присутствующих на заседании, утверждается председателем и подписывается секретарем.

Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы, принимается и утверждается лицом (лицами), не имеющим(и) отношения к предмету жалобы.

5.10 Решение Комиссии, доводимое до организации-заявителя жалобы или апелляции, должно быть принято (проанализировано) и подтверждено подписью лица, ранее не имевшего отношения к предмету апелляции.

Лист сведений о разработчиках

Разработал:

Ответственный за систему менеджмента качества



Подпись, дата

Т. В. Карамчакова

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер страницы	Дата внесения изменений	ФИО ответственного лица