

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»

В.А. Полищук



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПРОЦЕДУРА

Порядок работы с апелляциями
Пр-08-2-2019

СОГЛАСОВАНО

Руководитель Органа
по сертификации

С.А. Коркин

30.03.2023 г.

Редакция
Действует

№ 3
с 30.03.2023

по 30.03.2026

г. Москва

ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»

Оглавление

1 ЦЕЛЬ	3
2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
4 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ	5
5.1 Общие положения	5
5.2 Последовательность действий при получении апелляций	6
6 ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ	7
Приложение А	9
Приложение Б	10
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	11

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей процедуре и документах СМР применяются термины и сокращения, приведенные в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1:2017, ГОСТ Р ИСО 9004:2015, Федеральном законе от 18.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», а также применяемые в ИСО:

Цель – деятельность, осуществляемая для улучшения пригодности, способности и эффективности и реализации и реализации объекта для достижения установленными целями.

Процедура (процесс) – стандартизованный, установленный и документированный процесс получения результатов и обеспечения их выполнения в целях установления степени выполнения определенных критериев аудита.

Цель – цель, проводимая, принимающая свои личные качества и обязательства компетентности и/или профессионализма.

Группа аудиторов – одна или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости для достижения максимальной эффективности аудита.

Документ – информация, представленная на соответствующем носителе.

Заинтересованная сторона – лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации.

Заказчик – организация, чья система менеджмента проверяется с целью сертификации.

Запись – документ, содержащий достоверные результаты или свидетельства фактической деятельности.

Информация – значимые данные.

Компетентность – выраженные знания, качества и способность применять свои знания и навыки.

Корректирующие действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Контроль – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие – невыполнение требования.

Объем аудита – содержание и границы аудита.

Объективное свидетельство – данные, подтверждающие наличие или отсутствие чего-либо.

Организация – группа работников и любых других средств с распределением ответственности, способной к взаимодействию.

Претензия – письменное заявление по поводу выявленных недостатков продукции или услуг или нарушение обязательств, содержащее требования об устранении нарушения.

Результат – выражение удовлетворенности деятельностью Органа по оценке соответствия или Органа по аккредитации, принятым этим Органом решение в отношении данного объекта.

1 ЦЕЛЬ

Целью разработки настоящей процедуры Пр-08-2019 «Порядок работы с апелляциями» является установление единого порядка управления апелляциями, полученными **Органом по сертификации ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»** в процессе осуществления деятельности по оценке (подтверждению) соответствия систем менеджмента.

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, приказом Министерства экономического развития РФ от 26 октября 2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации».

2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая процедура предназначена для работников **Органа по сертификации**, на которых возложена ответственность за управление апелляциями, а также для заинтересованных лиц.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей процедуре и документации СМК применяются термины и определения, представленные в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017, ГОСТ Р ИСО 9000-2015, Федеральном законе от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», а также термины, принятые в ОС:

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Аудит (проверка) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Аудитор - лицо, продемонстрировавшее свои личные качества и обладающее компетентностью и для проведения аудита.

Группа по аудиту - один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемые техническими экспертами.

Документ - информация, представленная на соответствующем носителе.

Заинтересованная сторона - лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе организации.

Заказчик - организация, чья система менеджмента проверяется с целью сертификации.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Информация - значимые данные.

Компетентность - выраженные личные качества и способность применять свои знания и навыки.

Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие - невыполнение требования.

Область аудита - содержание и границы аудита.

Объективное свидетельство - данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Организация - группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Претензия – письменное заявление по поводу выявленных недостатков продукции/услуги или ином нарушении обязательства, содержащее требование об устранении нарушения.

Жалоба - выражение неудовлетворенности деятельностью Органа по оценке соответствия или Органа по аккредитации, принятым этим Органом решения в отношении данного объекта.

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в Орган по оценке соответствия или в Орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого данным Органом в отношении данного объекта.

Рекламация – претензия покупателя по качеству продукции/услуги в пределах гарантийного срока, а также по дефектам, которые произошли по вине организации.

Спор – разногласие между компанией и заинтересованной стороной.

Поставщик - организация или лицо, предоставляющие продукцию/услугу.

Потребитель - организация или лицо, получающие продукцию/услугу.

Проверяемая организация - организация, подвергающаяся аудиту.

Программа аудита - совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Продукция/услуга - результат процесса.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Соответствие - выполнение требования.

Технический эксперт - лицо, обладающее специальными знаниями или опытом, необходимыми группе по аудиту.

Форма – документ, в который вносится запись

СМК - система менеджмента качества

РК - руководство по качеству

СТО - стандарт организации

ИК - инспекционный контроль

ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ» – Общество с ограниченной ответственностью «ИСО КОНСАЛТИНГ»

ГД - генеральный директор ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»

ОС - орган по сертификации ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»

РОС - руководитель органа по сертификации;

ЗРОС - заместитель руководителя органа по сертификации;

ЭС - эксперт по сертификации

МС - менеджер по сертификации

4 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке настоящей процедуры использованы следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 22000-2019 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».

ГОСТ ISO 13485-2017 «Изделия медицинские. Системы менеджмента качества. Требования для целей регулирования».

ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

ГОСТ Р ИСО 10002-2020 Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями организаций.

ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

ГОСТ Р 54295-2010 (ISO/PAS 17003:2004) Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

ООО «ИСО КОНСАЛТИНГ»

5.1 Общие положения

5.1.1 Апелляция по своему характеру является требованием сертифицированного заказчика или несертифицированного заявителя пересмотреть решение по результатам сертификации/ инспекционного контроля.

5.1.2 Субъектами апелляции являются два участника:

- орган по сертификации-получатель апелляции.

- сертифицированный заказчик или еще не сертифицированный заявитель - податель апелляции.

5.1.3 ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций.

5.1.4 ОС обеспечивает, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации.

5.1.5 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям носят недискриминационный характер по отношению к подателю апелляции.

5.1.6 ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной апелляции.

5.1.7 Решение, которое должно быть сообщено подателю апелляции, должно быть принято или проанализировано и утверждено лицом (лицами), ранее не имевшим (ими) отношения к предмету апелляции.

5.1.8 Апелляция должна быть подана не позднее 30 календарных дней с момента принятия ОС решения, являющегося предметом апелляции.

5.1.9 ОС предоставляет подателю апелляции подробные сведения о ходе ее рассмотрения и о результатах, а по завершении рассмотрения - о принятом решении.

5.1.8 ОС должен рассмотреть апелляцию, принять по ней решение и направить это решение подателю апелляции не позднее 30 календарных дней с момента регистрации апелляции. Сроки, указанные в Разделе 5.2 настоящей процедуры, являются примерными и могут быть изменены в зависимости от фактической ситуации с расследованием апелляции.

5.2 Последовательность действий при получении апелляции

5.2.1 Податель апелляции подает в ОС документально оформленную апелляцию, которая должна содержать:

- полная информация о подателе апелляции (организация, ИНН, адрес, телефон, электронная почта, контактное лицо и др.);

- вся имеющаяся информация, связанная с предметом апелляции;

Изменение № 1 от 27.10.2023

Пр-08-2-2019 п.5.2.2 (стр. 5) ИЗЛОЖИТЬ В СЛЕДУЮЩЕЙ РЕДАКЦИИ:

- МС, которому поступает вся входящая корреспонденция, в течение 1 дня с даты получения апелляции регистрирует ее в форме Фа-01-2019 «Журнал регистрации апелляций» (Приложение А) и направляет подателю апелляции письмом по электронной почте информацию о ее получении, номере и дате регистрации;

не имеющему отношения к делу
дуг распространяться на право подписания решения по апелляции.

5.2.5 ОДЛА в течение 10 рабочих дней проводит анализ апелляции, для чего:

- изучает все материалы, представленные подателем апелляции;

- изучает весь пакет документов, сформированный по результатам сертификации, решение по которой является предметом апелляции;

- беседует, предварительно ознакомив их с апелляцией, с руководителем аудиторской группы и экспертом, непосредственно проводившим сертификационный аудит, с

целью прояснения вопросов, связанных с принятым решением по сертификации.

5.2.6 ОДЛА, после проведенного расследования, принимает решение об обоснованности или необоснованности поданной апелляции.

Если апелляция будет признана обоснованной

5.1 Общие положения

5.1.1 Апелляция по своему характеру является требованием сертифицированного заказчика или несертифицированного заявителя пересмотреть решение по результатам сертификации/ инспекционного контроля.

5.1.2 Субъектами апелляции являются два участника:

- орган по сертификации-получатель апелляции.
- сертифицированный заказчик или еще не сертифицированный заявитель - податель апелляции.

5.1.3 ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях, задействованных в процессе рассмотрения апелляций.

5.1.4 ОС обеспечивает, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не участвовали в соответствующих аудитах и не принимали решения по сертификации.

5.1.5 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям носят недискриминационный характер по отношению к подателю апелляции.

5.1.6 ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной апелляции.

5.1.7 Решение, которое должно быть сообщено подателю апелляции, должно быть принято или проанализировано и утверждено лицом (лицами), ранее не имевшим (ими) отношения к предмету апелляции.

5.1.8 Апелляция должна быть подана не позднее 30 календарных дней с момента принятия ОС решения, являющегося предметом апелляции.

5.1.9 ОС предоставляет подателю апелляции подробные сведения о ходе ее рассмотрения и о результатах, а по завершении рассмотрения - о принятом решении.

5.1.8 ОС должен рассмотреть апелляцию, принять по ней решение и направить это решение подателю апелляции не позднее 30 календарных дней с момента регистрации апелляции. Сроки, указанные в Разделе 5.2 настоящей процедуры, являются примерными и могут быть изменены в зависимости от фактической ситуации с расследованием апелляции.

5.2 Последовательность действий при получении апелляции

5.2.1 Податель апелляции подает в ОС документально оформленную апелляцию, которая должна содержать:

- полная информация о подателе апелляции (организация, ИНН, адрес, телефон, электронная почта, контактное лицо и др.);
- вся имеющаяся информация, связанная с предметом апелляции;
- обоснование несогласия с решением, принятым по результатам сертификации.

5.2.2 ~~МС, которому поступает вся входящая корреспонденция, в течение 1 дня с даты получения апелляции регистрирует ее в форме Фа-02-2019 «Журнал регистрации апелляций» (Приложение А) и направляет подателю апелляции письмом по электронной почте информацию о ее получении, номере и дате регистрации.~~ ИЗМ
№21
05
27.10.2023

5.2.3 МС в течение одного дня с момента регистрации направляет апелляцию РОС

5.2.4 РОС с учетом п.5.1.4 принимает решение, сам он будет проводить расследование по апелляции, либо делегирует полномочия соответствующему должностному лицу ОС, ранее не имеющему отношения к предмету апелляции (далее-ОДЛА). При этом эти полномочия будут распространяться на право подписания решения по апелляции.

5.2.5 ОДЛА в течение 10 рабочих дней проводит анализ апелляции, для чего:

- изучает все материалы, представленные подателем апелляции;
- изучает весь пакет документов, сформированный по результатам сертификации, решение по которой является предметом апелляции;
- беседует, предварительно ознакомив их с апелляцией, с руководителем аудиторской группы и экспертом, непосредственно проводившим сертификационный аудит, с целью прояснения вопросов, связанных с принятым решением по сертификации.

5.2.6 ОДЛА, после проведенного расследования, принимает решение об обоснованности или необоснованности поданной апелляции.

Если апелляция будет признана обоснованной

5.2.6.1 ОДЛА:

- разрабатывает ответные коррективы и корректирующие действия, которые будут предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций;
- обеспечивает выполнение разработанных коррекций и корректирующих действий;
- готовит проект Решения по апелляции по форме **Фа-02-2019** и либо сам подписывает его, либо направляет на подпись РОС;

5.2.6.2 ОДЛА, после подписания Решения по апелляции, готовит документы в соответствии с процедурой Пр-04 «Рассмотрение, оценка и принятие решения по результатам аудита системы менеджмента» с учетом принятого Решения по апелляции и направляет их МС.

5.2.6.3 МС в течение трех рабочих дней с даты принятия Решения по апелляции:

- регистрирует его в форме **Фа-01-2019** «Журнал регистрации апелляций»;
- уведомляет подателя апелляции о принятом Решении путем направления ему почтовым отправлением информационного письма;
- вносит соответствующую запись в форму Фдок-03 «Журнал регистрации исходящей корреспонденции» (СТО-01-2019 «Управление документацией»);
- размещает все материалы по апелляции в бумажном виде в папке по данному заказчику во вложении «Апелляции»;
- размещает все материалы по апелляции в электронном виде в сетевой папке по данному заказчику во вложении «Апелляции».

Если апелляция будет признана необоснованной

5.2.6.4 ОДЛА:

- готовит проект Решения о признании апелляции необоснованной по форме **Фа-02-2019**, либо сам подписывает его, либо его подписывает РОС и направляет для дальнейших действий МС;

5.2.6.5 МС в течение трех рабочих дней с даты принятия Решения по апелляции:

- регистрирует его в форме Фа-01-2019 «Журнал регистрации апелляций»;
- уведомляет подателя апелляции о принятом Решении путем направления ему почтовым отправлением информационного письма;
- вносит соответствующую запись в форму Фдок-03 «Журнал регистрации исходящей корреспонденции» (СТО-01-2019 «Управление документацией»);
- размещает все материалы по апелляции в бумажном виде в папке по данному заказчику во вложении «Апелляции»;
- размещает все материалы по апелляции в электронном виде в сетевой папке по данному заказчику во вложении «Апелляции».

6 ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ

6.1 Все материалы по апелляциям по каждому заказчику хранятся в течение 3 лет после принятия Решения по апелляции:

- в бумажном виде – в папке по данному заказчику во вложении «Апелляции»;
- в электронном виде в сетевой папке по данному заказчику во вложении «Апелляции».

6.2 ЗРОС несет ответственность за сохранность всех материалов по апелляциям.

6.3 ОС несет ответственность за соблюдение требования о конфиденциальности имеющейся информации по апелляциям.

Лист 7 из 9

Журнал
регистрации апелляций

№ п/п	Дата поступления апелляции	Организация	Краткое содержание апелляции	Срок рассмотрения апелляции	Решение, принятое по апелляции	Дата отчета на апелляцию	Ф.И.О лица, внесшего запись

Приложение Б
Форма Фаа-02-2019

Форма решения по апелляции

РЕШЕНИЕ
по апелляции

№ _____ от «__» _____ 202__ г.

Рассмотрев поступившую апелляцию от _____
наименование заказчика

по вопросу _____
содержание апелляции

от «__» _____ 202__ г., регистрационный № _____

ПРИНЯТО РЕШЕНИЕ:

.....
руководитель Органа по сертификации
ОО «ИСО КОНСАЛТИНГ» _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Заместитель руководителя
Органа по сертификации

Татьяна Тришкова Т.В. « 30 » 03 2023 г.
Подпись ФИО

Заместитель руководителя
Органа по сертификации

_____ « ____ » _____ 202__ г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

Татьяна Тришкова Т.В. « 30 » 03 2023 г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

Клима Сергеев С.А. « 30 » 03 2023 г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

Александр Троицкий В.И. « 30 » 03 2023 г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

Ирина Карабелова И.И. « 30 » 03 2023 г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

Елена Шинкина Г.П. « 23 » 08 2023 г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

_____ « ____ » _____ 202__ г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

_____ « ____ » _____ 202__ г.
Подпись ФИО

Эксперт по сертификации

_____ « ____ » _____ 202__ г.
Подпись ФИО

Менеджер по сертификации

Евгений Срагулатов А.Е. « 30 » 03 2023 г.
Подпись ФИО

Менеджер по сертификации

_____ « ____ » _____ 202__ г.
Подпись ФИО

Менеджер по сертификации

_____ « ____ » _____ 202__ г.
Подпись ФИО

ЛИСТ ОБРАТНОЙ СТОРОНЫ

№	Имя	Подпись	Дата
2023	Иванов И.И.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Петров П.П.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Сидоров С.С.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Кузнецов К.К.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Лебедев Л.Л.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Зайцев З.З.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Васильев В.В.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Попов П.П.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Смирнов С.С.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Мухоморов М.М.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Иванов И.И.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Петров П.П.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Сидоров С.С.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Кузнецов К.К.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Лебедев Л.Л.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Зайцев З.З.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Васильев В.В.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Попов П.П.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Смирнов С.С.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023
2023	Мухоморов М.М.	<i>[Подпись]</i>	20.03.2023



Прошнуровано, пронумеровано и
скреплено печатью
9 лист
20.03.2023г.

ИЗВЕЩЕНИЕ ОБ ИЗМЕНЕНИИ К Пр-08-2-20219

Изменение № 1 от 27.10.2023

Пр-08-2-2019 п.5.2.2 (стр. 5) ИЗЛОЖИТЬ В СЛЕДУЮЩЕЙ РЕДАКЦИИ:

МС, которому поступает вся входящая корреспонденция, в течение 1 дня с даты получения апелляции регистрирует ее в форме Фа-01-2019 «Журнал регистрации апелляций» (Приложение А) и направляет подателю апелляции письмом по электронной почте информацию о ее получении, номере и дате регистрации;

ПОДЛЕЖИТ ОТМЕНЕ:

МС, которому поступает вся входящая корреспонденция, в течение 1 дня с даты получения апелляции регистрирует ее в форме Фа-02-2019 «Журнал регистрации апелляций» (Приложение А) и направляет подателю апелляции письмом по электронной почте информацию о ее получении, номере и дате регистрации

Заместитель руководителя
Органа по сертификации
27.10.2023



Т.В. Гричаная