



Перспектива

Общество с ограниченной ответственностью «КЦ «ПЕРСПЕКТИВА»
(ООО «КЦ «ПЕРСПЕКТИВА»)

www.kc-perspektiva.ru e-mail: info@kc-perspektiva.ru, тел. +7(495)721-35-85



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «КЦ «Перспектива»
Т.Н. Парфенова
25 ноября 2024 г.

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Стандарт организации

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

СТО ОС 04-2024

Руководитель ОС СМ
ООО «КЦ «Перспектива»
Б.Б. Говорков
25 ноября 2024 г.

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. Настоящий стандарт организации разработан Органом по сертификации систем менеджмента ООО «КЦ «Перспектива»
2. Утвержден приказом ООО «КЦ «Перспектива» от «25» ноября 2024 г. № 25/11-1.
3. Введен в действие с даты утверждения.

Настоящий стандарт организации не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован или распространен без разрешения ООО «КЦ «Перспектива»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5. СХЕМА ПРОЦЕССА ПОЛУЧЕНИЯ, ПРИЗНАНИЯ ОБОСНОВАННОСТИ И ИССЛЕДОВАНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ, А ТАКЖЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ТОМ, КАКИЕ ОТВЕТНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРЕДПРИНЯТЫ С УЧЕТОМ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРЕДЫДУЩИХ ПОДОБНЫХ АПЕЛЛЯЦИЙ.....	7
5.1 Процесса получения апелляции	7
5.2 Признание обоснованности и исследование апелляции	7
5.3 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям	9
5.4. Порядок и сроки направления решения Комиссии подателю апелляции	9
5.5 Обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий	10
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	10

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт определяет порядок обращения с апелляциями, поступившими в ООО «КЦ «Перспектива» (далее по тексту – Общество), и устанавливает правила оформления апелляций, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, принятия решений, порядок информирования предъявителей апелляций о принятом решении, а также права и обязанности персонала при рассмотрении апелляций в ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».

Порядок рассмотрения апелляций разработан в соответствии с требованиями п. 9.7 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 в развитие Руководства по качеству ОС СМ и является инструментом укрепления доверия к деятельности по сертификации.

1.2 Настоящий СТО предназначен для применения:

- Комиссией по апелляциям и жалобам;
- сотрудниками ОС СМ, участвующими в процессе рассмотрения апелляций;
- заинтересованными лицами.

1.3 Требования настоящего СТО обязательны для членов Комиссии по апелляциям и жалобам сертифицированных заказчиков и других заинтересованных сторон, а также для всех сотрудников ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем СТО применяются ссылки на следующие нормативные документы:

Федеральный закон РФ от 28.12.2013г № 412-ФЗ Об аккредитации в национальной системе аккредитации;

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

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

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования»;

ГОСТ Р 59473-2021 Свидетельская деятельность по аккредитации органов по сертификации систем менеджмента;

РК ОС 01 Руководство по качеству ОС СМ;

СТО ОС 01 Система менеджмента качества. Управление документацией и записями;

СТО ОС 03 Система менеджмента качества. Взаимодействие с заказчиками. Методика оценки трудозатрат и продолжительности проведения аудитов систем менеджмента качества;

СТО ОС 05 Система менеджмента качества. Управление несоответствующей услугой;

СТО ОС 09 Система менеджмента качества. Корректирующие действия;

СТО ОС 10 Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения жалоб;

П 03 Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам.

При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (сводов правил и/или классификаторов) в системе информационно-правового обеспечения «Гарант» (или иной аналогичной информационно-правовой системе). Если заменен ссылочный стандарт (документ), на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта (документа) с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт (документ), на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта (документа) с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт (документ), на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт (документ) отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Основные термины и их определения, применяемые в данном СТО, приведены в ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1:

Апелляция: Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта (п.6.4 ГОСТ ISO/IEC 17000);

Примечание. Неблагоприятное решение включает в себя:

- отказ в приеме заявки на сертификацию СМК;
- отказ продолжать процесс сертификации СМК;
- требование о проведении корректирующих действий;
- решения отказать, приостановить или отменить сертификацию СМК;
- любое другое действие, которое мешает сертификации СМК.

Заказчик: Организация, систему менеджмента которой проверяют с целью сертификации (п. 3.5 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1);

Сертифицированный заказчик: Организация, система менеджмента которой была сертифицирована (п.3.1 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1);

Обратная связь: Комментарии, экспертиза и сведения о заинтересованности в продукции или процессе управления претензиями (п.3.6 ГОСТ Р ИСО 10002);

Удовлетворенность потребителя: Восприятие потребителем степени выполнения его требований (п.3.4 ГОСТ Р ИСО 10002);

Заинтересованная сторона: Стороны, проявляющие прямой или косвенный интерес к сертификации;

Примечание. Прямой интерес означает интерес тех, кто проходит сертификацию СМК, косвенный интерес - интерес тех, кто использует услуги по сертификации СМК или полагается на них.

Податель апелляции: Организация (или ее представитель), подающая апелляцию.

3.2 Сокращения:

ИК - инспекционный контроль;

НД - нормативный документ;

ООО «КЦ «Перспектива» - Общество;

ОС СМ - Орган по сертификации систем менеджмента ООО «КЦ «Перспектива»;

РК - руководство по качеству;

СТО – стандарт организации;

СМК - система менеджмента качества;

СМ - система менеджмента;

ФСА - Федеральная служба по аккредитации;

ЭГ – экспертная группа.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Объективное рассмотрение апелляций, поступивших в ОС СМ, компетентность и беспристрастность принимаемых решений по результатам рассмотрения апелляций являются средством защиты, повышения доверия и удовлетворенности заказчиков, сертифицированных заказчиков и других сторон, заинтересованных в результатах сертификации СМК.

Порядок рассмотрения апелляций установлен в Положении П 03 и СТО ОС 04, а также в открытом доступе на сайте ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».

4.2 Подать апелляцию в ОС СМ может:

- Заказчиками, проходящими сертификацию СМК, при несогласии с решением, принятым по их заявке, несогласии с действиями и решениями ОС СМ в процессе проведения работ по сертификации и принятии решений по результатам проведенных процедур сертификации;

- сертифицированными заказчиками, не согласными с решениями ОС СМ, принимаемыми по результатам инспекционного контроля или ресертификации СМК.

4.3 Процессы подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям не должны носить какого-либо дискриминационного характера по отношению к подателю апелляции.

4.4 Процесс рассмотрения апелляций включает в себя, по крайней мере, следующие элементы и методы:

- схему процесса получения (5.1), признания обоснованности и исследования апелляции (5.2) а также принятия решения о том, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций (5.2);

- сопровождение и регистрация апелляций, включая действия, предпринимаемые для принятия решений по апелляциям (5.3, 5.4);

- обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий (5.5).

4.5 В процессе работы с апелляциями ОС СМ соблюдает конфиденциальность, обеспечивает беспристрастность и объективность при рассмотрении и принятии решений по апелляции на всех уровнях ее рассмотрения.

4.6 Апелляции рассматриваются Комиссией по апелляциям и жалобам ООО «КЦ «Перспектива» (далее – Комиссия). Комиссия создается при поступлении апелляций в ООО «КЦ «Перспектива» и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции в соответствии с П 03.

4.7 Результатом работы рассмотрения апелляции в ОС СМ является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от принятия мер корректирующего воздействия оформленный в произвольной форме.

4.8 В случае несогласия с данным решением по апелляции, заказчик имеет право обжаловать его, подав апелляцию в РОСАККРЕДИТАЦИЮ. Согласно ГОСТ Р 59473-2021 РОСАККРЕДИТАЦИЯ вправе провести свидетельскую оценку заказчика при получении жалоб, претензий, споров, информации от рынка или регулирующих органов.

4.9 Подача апелляции не приостанавливает решения, принятые ОС СМ в отношении заказчиков и сертифицированных заказчиков.

4.10 Анонимные апелляции рассмотрению не подлежат.

4.11 Сведения о рассмотрении поступивших апелляций, включая динамику поданных и обоснованных апелляций, ежегодно представляются для анализа системы менеджмента качества со стороны руководства ОС СМ.

4.12 Апелляция может быть отозвана при изменении решения подателя апелляции, либо удовлетворения его совершенными действиями ОС СМ. Отзыв апелляции направляется в письменной произвольной форме и подписывается руководителем организации, подавшей апелляцию.

4.13 Данные о полученных апелляциях и результатах их рассмотрения являются входными данными для проведения анализа СМК ОС СМ. Особое внимание уделяется апелляциям, признанными за ОС СМ, которые привели к значительным финансовым затратам

на их устранение и которые повлияли на качество сертификационных работ в ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».

5. СХЕМА ПРОЦЕССА ПОЛУЧЕНИЯ, ПРИЗНАНИЯ ОБОСНОВАННОСТИ И ИССЛЕДОВАНИЯ АПЕЛЛЯЦИИ, А ТАКЖЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ТОМ, КАКИЕ ОТВЕТНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПРЕДПРИНЯТЫ С УЧЕТОМ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРЕДЫДУЩИХ ПОДОБНЫХ АПЕЛЛЯЦИЙ

5.1 Процесса получения апелляции

5.1.1 Апелляция подаётся по почте, на электронный адрес ООО «КЦ «Перспектива» (info@kc-perspektiva.ru), либо в письменном виде после решения ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива», с которым заказчик не согласен.

Обязательным требованием при составлении апелляции является заполнение всех реквизитов, содержащихся в установленной форме.

Форма апелляции доступна на сайте ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» (**форма А 62**).

5.1.2 Регистрацию апелляции в «Журнале регистрации входящей корреспонденции», (**форма А28**) осуществляет делопроизводитель - ответственный за документооборот и архивное делопроизводство (далее – делопроизводитель) в день поступления в ООО «КЦ «Перспектива», с присвоением регистрационного входящего номера.

5.1.3 Оригинал апелляции без прилагаемого комплекта документов делопроизводитель подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции»:

- первую копию апелляции в тот же день передает генеральному директору ООО «КЦ «Перспектива» для формирования Комиссии по рассмотрению апелляции;
- вторую копию руководителю ОС СМ для информирования и определения членов комиссии.

5.1.4 ОС СМ должен подтвердить получение апелляции и предоставить подателю апелляции подробные сведения о ходе ее рассмотрения и сообщать о результатах. Подтверждение получения апелляции в день ее регистрации делопроизводитель сообщает подателю (по почте, телефону, курьерской службой или электронной почте) письмом на официальном бланке ООО «КЦ «Перспектива» в произвольной форме, подписанным генеральным директором ООО «КЦ «Перспектива».

Письмо содержит, как минимум, следующую информацию:

- факт получения апелляции, дата регистрации;
- регистрационный номер по «Журналу регистрации входящей корреспонденции»;
- сведения о сроках рассмотрения апелляции и принятия соответствующего решения.

5.2 Признание обоснованности и исследование апелляции

5.2.1 Рассмотрение поступившей апелляции в орган по сертификации ОС СМ проводится в течение **10 рабочих дней со дня ее поступления**.

Генеральный директор ООО «КЦ «Перспектива» на обращении, содержащем апелляцию, делает запись о сроке рассмотрения апелляции и передает её менеджеру по качеству.

5.2.2 Менеджер по качеству регистрирует апелляцию в «Журнале регистрации апелляций и жалоб ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» по **форме А63**, принимает участие в разработке корректирующих действий в случае признания апелляции Комиссией за ОС СМ.

5.2.3 Для организации работ по рассмотрению поступившей апелляции генеральным директором ООО «КЦ «Перспектива» назначается состав Комиссии привлекаемой к

рассмотрению апелляции и дата проведения заседания. Комиссия должна быть организована в течение 1 рабочего дня с момента регистрации апелляции.

5.2.4 Решение, которое должно быть сообщено предъявителю апелляции, должно быть принято лицом (лицами), ранее не имевшим (ми) отношения к предмету апелляции.

В состав Комиссии не включаются лица, участвовавшие в соответствующих аудитах и принимавшие решения по сертификации.

5.2.5 Председатель Комиссии для признания обоснованности поданной апелляции организует (при необходимости) обращение к подателю апелляции и в ОС СМ о предоставлении дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации и обеспечивает:

- анализ содержания апелляции, назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- рассмотрение спорных вопросов, связанных с деятельностью заказчиков, когда по апелляции, поданной сертифицированному заказчику, не было принято решение или принятое им решение не удовлетворило подателя апелляции;
- выбор и привлечение к работе по апелляции внешних специалистов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- принятие решения по апелляциям на основе информации, поступившей от всех заинтересованных сторон;
- обеспечение объективности принимаемых решений;
- недопущение дискриминации по отношению к сторонам рассматриваемой апелляции;
- анализ результатов работы по апелляции;
- конфиденциальность имеющейся и получаемой в процессе рассмотрения апелляции информации, поступившей от всех заинтересованных сторон;
- своевременность оформления результатов работ, учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций;
- принятие решения с учетом ответных действий по результатам предыдущих подобных апелляций.

5.2.6 Комиссия рассматривает апелляцию и изучает возникшую ситуацию. При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

При рассмотрении апелляции анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий апелляции

5.2.7 В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания (А64).

5.2.8 При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию, подавшую апелляцию. Расходы на командирование зависят от решения Комиссии по апелляции:

- в случае признания апелляции за ОС СМ – расходы несет ОС СМ;

5.2.9 Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания по **форме А64**. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и членами Комиссии. Ответственность за составление Протокола заседания несет секретарь Комиссии.

В случае отклонения апелляции в решении указываются причины отклонения со ссылкой на законодательные акты, действующие нормативные документы, касающиеся предмета апелляции, в том числе нормативные документы ОС СМ.

Если необходимые разъяснения и документы не получены в течение 7 рабочих дней, то лицу, направившему обращение, отправляется ответ о необоснованности предъявленной апелляции.

5.2.10 Рассмотрение апелляции и ответ по ней осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям

5.3.1 Решение по апелляции оформляется секретарем Комиссии в двух экземплярах в день принятия соответствующего решения (форма А65), подписывается всеми членами Комиссии и утверждается генеральным директором ООО «КЦ «Перспектива».

В случае, если руководитель ОС СМ принимал участие в соответствующих аудитах или принимал решения по сертификации, по которым подана апелляция, решение Комиссии утверждает зам. руководителя ОС СМ.

5.3.2 Решение по апелляции содержит:

- 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, передачи ее в ОС СМ, срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

5.3.3 Все документы и материалы работы Комиссии передаются председателем Комиссии на хранение менеджеру по качеству ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».

5.4 Порядок и сроки направления решения Комиссии подателю апелляции

5.4.1 ОС СМ должен официально уведомить заявителя апелляции об окончании процесса ее рассмотрения.

5.4.2 Оригинал решения по апелляции делопроизводитель высылает на адрес подателя апелляции в письменном виде, в день его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

5.4.3 Копия решения по апелляции вместе с протоколом заседания подшиваются в дело «Документы комиссии по апелляциям и жалобам», которое хранится в металлическом шкафу.

В этом же деле размещаются все материалы по рассмотренной апелляции.

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

5.4.5 При несогласии подателя апелляции с решением, принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию по апелляциям, обратиться в вышестоящие инстанции.

5.5 Обеспечение выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий

5.5.1 Несоответствия, выявленные по результатам рассмотрения апелляции, управляются в соответствии с СТО ОС 05 и СТО ОС 09 с учетом результатов предыдущих подобных апелляций.

5.5.2 Для выявления и предотвращения причин поступления апелляций в ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» систематически проводятся:

- анализ жалоб и апелляций, поступивших ранее;
- анализ корректирующих и предупреждающих действий;
- периодические проверки нормативных документов;
- внутренние аудиты СМК;
- обучение персонала;
- проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ;
- меры по совершенствованию СМК по результатам анализа.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1 При получении апелляции ОС СМ несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для признания обоснованности поданной апелляции.

6.2 ОС несет ответственность за все решения, принятые на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций. ОС СМ обеспечивает, чтобы лица, вовлеченные в процесс рассмотрения апелляций, не проводили аудиты и не принимали решения по сертификации, имеющие отношение к апелляции.

6.3 Сотрудники ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» несут ответственность за:

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

- хранение документов и материалов.

6.4 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников и соглашениями о конфиденциальности, подписываемыми членами комиссии перед началом ее работы (**Форма А61**).

6.5 Информация о получении апелляций и результаты решения по итогам рассмотрения апелляций фиксируются в «Журнале регистрации апелляций и жалоб» менеджером по качеству по форме **А63**.

6.6 Решения и выводы по апелляциям должны быть рассмотрены всеми сотрудниками ООО «КЦ «Перспектива». Выявленные несоответствия в работе ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива» должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами СМК ОС СМ ООО «КЦ «Перспектива».