

# Орган по сертификации «МГТ»



Утверждаю  
Руководитель ОС «МГТ»

Д.В. Алифанова

« 08 » февраля 2023г.

## Положение О Комиссии по апелляциям и жалобам

ОС П-03–2023

Вводится впервые

Москва 2023

|                                              |                |          |
|----------------------------------------------|----------------|----------|
| ОС «МГТ»                                     | Шифр документа | Страница |
| Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам | ОС П-03        | 2        |

### **Предисловие**

Настоящий документ разработан Органом по сертификации систем менеджмента качества «МГТ» в Системе добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ созданной ПАО «Газпром» (далее - СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ).

Периодическая проверка документа проводится группой управления документацией не реже одного раза в два года.

Изменения к документу разрабатываются по результатам его применения Органом по сертификации систем менеджмента качества, по результатам ежегодных проверок или при изменении требований документов по сертификации СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ, на основании которых оно разработано. Ответственность за своевременное внесение изменений возлагается на руководителя группы управления документацией.

---

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован или распространен без разрешения Руководства Органа по сертификации «МГТ»

|                                              |                |          |
|----------------------------------------------|----------------|----------|
| ОС «МГТ»                                     | Шифр документа | Страница |
| Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам | ОС П-03        | 3        |

## Содержание

|                                                                | Стр. |
|----------------------------------------------------------------|------|
| 1 Назначение и область применения .....                        | 4    |
| 2 Нормативные ссылки .....                                     | 4    |
| 3 Термины, определения и сокращения .....                      | 5    |
| 4 Общие положения .....                                        | 5    |
| 5 Состав Комиссии .....                                        | 7    |
| 6 Порядок рассмотрения апелляций .....                         | 7    |
| 7 Порядок рассмотрения жалоб .....                             | 8    |
| Приложение А Форма Журнала регистрации апелляций (жалоб) ..... | 10   |
| Лист согласования .....                                        | 11   |
| Лист проверки документа .....                                  | 12   |
| Лист регистрации изменений .....                               | 13   |

|                                              |                |          |
|----------------------------------------------|----------------|----------|
| ОС «МГТ»                                     | Шифр документа | Страница |
| Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам | ОС П-03        | 4        |

## 1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий документ «Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам» (далее Положение) устанавливает полномочия, функции, состав и порядок работы Комиссии по апелляциям и жалобам (далее - Комиссия) Органа по сертификации систем менеджмента качества «МГТ» (далее – ОС).

1.2 Настоящее Положение разработано на основе и в развитие документов по стандартизации СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1 и основополагающего руководящего документа ОС П-01-2019.

1.3 Настоящее Положение должно применяться всеми работниками ОС и членами Комиссии.

## 2 Нормативные ссылки

При разработке Положения были использованы следующие документы по стандартизации:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Системы менеджмента качества. Требования»;
- 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 ИСО 19011-2021. «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»;
- СТО Газпром 9000-2018. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- СТО Газпром 9001-2018. «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ОГН0.RU.0101. «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Правила функционирования системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ»;
- ОГН0.RU.0103. «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Руководящем органе Системы».
- ОГН0.RU.0105. «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Центральном органе Системы».
- ОГН0.RU.0108. «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Комиссии по апелляциям и рекламациям Системы».
- ОГН0.RU.0124. «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Оценка деловой репутации»;
- ОС РП-01 - 2023 Рабочая процедура «Порядок проведения работ по сертификации систем менеджмента качества».
- ОС П-01 - 2023 «Положение об ОС «МГТ»;
- ОС РП-07 – 2023 Рабочая процедура «Управление несоответствующей услугой»;
- ОС РП-12 - 2023 Рабочая процедура «Управление записями».

## 3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения, применяемые в Положении, соответствуют приведенным в ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 19011, ГОСТ ISO/IEC 17000, СТО Газпром 9000, ОГН0.RU.0101.

|                                              |                |          |
|----------------------------------------------|----------------|----------|
| ОС «МГТ»                                     | Шифр документа | Страница |
| Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам | ОС П-03        | 5        |

Термины, отсутствующие в вышеперечисленных стандартах или определения которых применяются в другой редакции, а также термины, конкретизированные в настоящей процедуре, приведены ниже:

- апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта (по ISO/IEC 17000) – **в данном Положении** этот термин может включать в себя апелляции, жалобы, претензии, разногласия и другие спорные вопросы, возникающие при проведении работ по сертификации и/или инспекционному контролю СМК, ОДР между ОС СМК и заявителем;

- жалоба - в отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (по ISO/IEC 17000);

- заявитель – аналог термина «потребитель» - организация, заявляющие о потребности в услугах со стороны ОС;

- орган по сертификации «МГТ» - аналог термина «организация» по ГОСТ Р ИСО 9000;

- претензия - выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации, или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение;

- Росаккредитация - Федеральная служба по аккредитации.

3.2 В настоящем документе приняты следующие сокращения.

|          |   |                                                          |
|----------|---|----------------------------------------------------------|
| ИСО      | - | Международная организация по стандартизации.             |
| Комиссия | - | Комиссии по апелляциям и жалобам.                        |
| МЭК      | - | Международная электротехническая комиссия.               |
| ОДР      | - | оценка деловой репутации.                                |
| ОС       | - | орган по сертификации систем менеджмента качества «МГТ». |
| ПРК      | - | представитель руководства по качеству.                   |
| СДС      | - | Система добровольной сертификации.                       |
| СМК      | - | система менеджмента качества.                            |
| ЦО       | - | Центральный орган                                        |

#### 4 Общие положения

4.1 Комиссия ОС создается по приказу руководителя ОС из числа экспертов ОС, не имевших отношения к предмету апелляции.

4.2 Комиссия создается для рассмотрения апелляций участников работ по сертификации и/или инспекционному контролю СМК, а также принимает участие в рассмотрении апелляций в случае ее передачи в Комиссию по жалобам и апелляциям ЦО СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ.

Комиссия также может создаваться, при необходимости, для рассмотрения жалоб, претензий, разногласий и других спорных вопросов, возникающих при проведении работ по сертификации и/или инспекционному контролю СМК, ОДР между ОС и заявителем.

4.3 Комиссия проводит рассмотрение апелляций участников работ только после их предварительного рассмотрения с участием заинтересованных сторон и сотрудника(ов) ОС, не принимавшего(их) участия в оказании услуги по проведению работы.

4.4 Комиссия проводит рассмотрение и осуществляет подготовку решений по каждой апелляции на основе принципа разделения ответственности участников сертификации:

- ОС несет ответственность за соблюдение порядка и процедур сертификации, ОДР и проведение инспекционного контроля;

|                                              |                |          |
|----------------------------------------------|----------------|----------|
| ОС «МГТ»                                     | Шифр документа | Страница |
| Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам | ОС П-03        | 6        |

- при получении именно жалобы ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы;

- заявитель несет ответственность за объективность предоставляемой информации о продукции и о стабильности системы менеджмента качества.

4.5 Любой участник сертификации системы менеджмента качества, ОДР (организация, орган по сертификации, эксперт, кандидат в эксперты, заказчик или потребитель продукции) имеют право обжаловать любое принятое решение со стороны других участников сертификации системы менеджмента качества, ОДР, если он считает, что такое действие (отсутствие действия) или принятое решение:

а) противоречит:

- законодательным и подзаконным актам Российской Федерации;

- действующим нормам, требованиям и методам, регламентированным в межгосударственных и государственных стандартах и иных документах по стандартизации, утвержденных в установленном порядке;

- внедренным общесистемным документам Росаккредитации и СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ;

б) отрицательно влияет на безопасность, здоровье человека или окружающую среду.

4.6 Комиссия в своей деятельности руководствуется действующими законодательными актами, документами Росаккредитации и СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ, а также документацией по стандартизации ОС.

4.7 Комиссия выполняет следующую основную функцию - рассматривает апелляции в отношении результатов сертификации систем менеджмента качества, ОДР и готовит решения по ним.

4.8 При получении именно жалобы ОС должен убедиться, относится ли она к деятельности по сертификации. ОДР, за которую данный орган несет ответственность и если это так, то рассмотреть жалобу. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании основное внимание должно быть направлено на результативность сертифицированной системы менеджмента качества.

4.9 К процессу апелляционной работы должны применяться требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю апелляции и ее предмету.

4.10 Описание процедуры рассмотрения апелляций общественно доступно для любой из заинтересованных сторон.

4.11 Подлежат рассмотрению апелляции, жалобы, претензии, поданные в письменном виде (пункт 10.3 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Правила функционирования Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ»).

4.12 Рабочие процедуры и контроль выполнения рекомендаций и решений Комиссии соответствуют пунктам 9.2 и 9.3 документа «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Комиссии по апелляциям и рекламациям Системы».

## 5 Состав Комиссии

5.1 Комиссия в количестве не менее 3 человек создается приказом руководителя ОС из числа работников ОС. Комиссия возглавляет один из работников ОС, не принимавший участие в процессе сертификации, вызвавшей апелляцию. В состав Комиссии на постоянной основе входят руководители групп ОС, если они не принимали участия в процессе сертификации, вызвавшей апелляцию.

5.2 К работе Комиссия могут привлекаться технические специалисты (эксперты), имеющие опыт и знания в предметных областях, соответствующих рассматриваемым спорным вопросам.

|                                              |                |          |
|----------------------------------------------|----------------|----------|
| ОС «МГТ»                                     | Шифр документа | Страница |
| Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам | ОС П-03        | 7        |

## **6 Порядок рассмотрения апелляций**

6.1 Апелляции заявителей связанные с результатами сертификации систем менеджмента качества, ОДР организаций, рассматриваются в несколько этапов.

### **6.2 Предварительное рассмотрение**

6.2.1 Поступившие апелляции заявителей регистрируются в журнале учета апелляций (жалоб) (приложение А). Ответственный за ведение журнала – представитель руководства по качеству ОС.

6.2.2 Апелляции заявителей в обязательном порядке доводятся до сведения руководства ОС.

6.2.3 ОС подтверждает получение апелляции и предоставляет ее предъявителю отчеты о ходе ее рассмотрения и сообщает о результатах.

6.2.4 Руководитель ОС поручает одному или нескольким работникам ОС, из числа не принимавших участия в оказании услуги по проверке и оценке системы менеджмента качества, ОДР, проведение предварительного обсуждения апелляций, консультаций с заявителем с целью снятия возникших разногласий.

### **6.3 Рассмотрение апелляций Комиссией**

6.3.1 Если цель предварительного рассмотрения не достигнута, то апелляции рассматриваются на заседании Комиссии.

6.3.2 Комиссия создается приказом руководителя ОС.

6.3.3 Комиссию возглавляет один из экспертов ОС не принимавший участие в процессе сертификации, вызвавшей апелляцию.

6.3.4 Комиссия начинает рассмотрение апелляций с предварительного изучения документации, предоставленной заинтересованными сторонами.

6.3.5 На своем заседании Комиссии в присутствии представителей заинтересованных сторон (при необходимости) на основании изучения представленной документации и аргументации, приведенной заинтересованными сторонами, принимает решение по существу апелляции.

6.3.6 Комиссия предоставляет руководителю ОС протокол своего заседания с описанием выявленных причин апелляции и своим решением.

6.3.7 ОС официально уведомляет предъявителя апелляции об окончании процедуры рассмотрения его апелляции.

6.3.8 В случае несогласия с решением Комиссии заявитель имеет право обращаться в более высокие инстанции – в Комиссию по жалобам и апелляциям ЦО, Комиссии по апелляциям и рекламациям Координационного органа, Руководящего органа СДС ИНТЕРГАЗСЕРТ или судебные органы.

### **6.4 Анализ и устранение причин, вызвавших апелляцию**

6.4.1 Комиссия по жалобам и апелляциям, кроме решения по существу апелляции, проводит анализ вызвавших апелляцию причин и предлагает проект мероприятий (корректирующие и/или предупреждающие действия) по устранению разногласий и последующего повторения данной апелляции. Результаты анализа предоставляются руководству ОС.

6.4.2 Руководство ОС должно обеспечить выполнение запланированных корректирующих и/или предупреждающих действий.

6.4.3 Выполнение корректирующих и/или предупреждающих действий осуществляет назначенное Комиссией ответственное лицо. Результаты проверки докладываются руководителю ОС.

6.4.4 ОС официально уведомляет предъявителя апелляции об окончании процедуры рассмотрения апелляции и выполнении корректирующих и/или предупреждающих действий.

|                                              |                |          |
|----------------------------------------------|----------------|----------|
| ОС «МГТ»                                     | Шифр документа | Страница |
| Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам | ОС П-03        | 8        |

6.4.5 ОС, совместно с участниками апелляционной работы, должны определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет апелляции и сделанное по ней заключение.

## **7 Порядок рассмотрения жалоб**

7.1 Процедура рассмотрения жалоб в основном аналогична процедуре рассмотрения апелляций.

7.2 При получении жалобы ОС должен убедиться, относится ли она к деятельности по сертификации, за которую он несет ответственность и если это так, то рассмотреть жалобу. Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при ее исследовании основное внимание должно быть направлено на результативность сертифицированной системы менеджмента качества.

7.3 Поступившие жалобы регистрируются в журнале учета апелляций (жалоб) (приложение А) и доводятся до сведения руководителя ОС.

Руководитель ОС назначает ответственного за рассмотрение жалобы, при необходимости создает Комиссию.

ПРК должен в течение трех рабочих дней передать сертифицированному заказчику относящуюся к нему жалобу.

7.4 ОС документирует процесс получения, оценки и принятия решений, связанных с жалобами. К данному процессу должны применяться требования конфиденциальности в части, относящейся к предъявителю жалобы и ее предмету.

7.5 При получении жалобы ОС несет ответственность за сбор и проверку всей информации, необходимой для оценки обоснованности жалобы.

7.6 Всякий раз при возможности ОС должен подтвердить получение жалобы и предоставлять ее предъявителю отчеты о ходе рассмотрения жалобы и сообщать о результатах.

7.7 Решение, которое должно быть сообщено предъявителю жалобы, должно быть принято или проанализировано и подтверждено лицом (лицами), не имевшим(и) отношения к предмету жалобы.

7.8 Всякий раз при возможности ОС должен официально уведомить предъявителя жалобы об окончании процесса ее рассмотрения.

7.9 ОС, совместно с заказчиком и предъявителем жалобы, должны определить, необходимо ли, и если да, то в какой степени, разглашать предмет жалобы и сделанное по ней заключение.

|                                              |                |          |
|----------------------------------------------|----------------|----------|
| ОС «МГТ»                                     | Шифр документа | Страница |
| Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам | ОС П-03        | 9        |

**Приложение А**  
(рекомендуемое)  
**Форма Журнала регистрации апелляций (жалоб)**

| ОС «МГТ»                             |                                                                                                                  |  |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ АПЕЛЛЯЦИЙ (ЖАЛОБ) |                                                                                                                  |  |
| 1                                    | Дата поступления апелляции (жалобы)                                                                              |  |
| 2                                    | Заявитель апелляции (жалобы)<br>(реквизиты)                                                                      |  |
| 3                                    | Номер договора (по которому пришла апелляция (жалоба))                                                           |  |
| 4                                    | Продукция или услуга                                                                                             |  |
| 6                                    | Содержание апелляции (жалобы)                                                                                    |  |
| 7                                    | Результаты рассмотрения апелляции (жалобы)<br>(результаты экспертизы)                                            |  |
| 8                                    | Причины несоответствия                                                                                           |  |
| 9                                    | Корректирующие и предупреждающие действия<br>(с указанием конкретного исполнителя и даты выполнения)             |  |
| 10                                   | Отметка о сообщении заявителю, о получении апелляции (жалобы) и отчет о ходе ее рассмотрения и о его результатах |  |
| 11                                   | Дата исполнения и подпись исполнителя корректирующих (предупреждающих) действий                                  |  |
| 12                                   | Дата проверки и подпись ПРК                                                                                      |  |
| 13                                   | Информирование заявителя<br>- дата<br>- ФИО информируемого<br>- ФИО информирующего                               |  |

|                                              |                |          |
|----------------------------------------------|----------------|----------|
| ОС «МГТ»                                     | Шифр документа | Страница |
| Положение о Комиссии по апелляциям и жалобам | ОС П-03        | 10       |

**Лист согласования**

Разработчик

Руководитель группы сертификации  
Должность

\_\_\_\_\_  
Личная подпись

\_\_\_\_\_  
Дата

\_\_\_\_\_  
И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО

Заместитель руководителя ОС  
Должность

\_\_\_\_\_  
Личная подпись

\_\_\_\_\_  
Дата

\_\_\_\_\_  
И.О. Фамилия



