

	Положение о комиссии по апелляциям	СМК ИЛ-02.П.01-2014	стр. 1 из 10
		Редакция № 01	

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

---

140105, Московская обл., г. Раменское, ул. Карла Маркса, д. 5, пом. 309

Телефон/факс: 8(496) 461-75-53,

Адрес электронной почты: expert@tedeks.ru

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ООО «ТЭДЭКС»

«\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

***СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА***

**Положение**

**«О комиссии по апелляциям»**

г. Раменское, 2014 год

	Положение о комиссии по апелляциям	СМК ИЛ-02.П.01-2014	стр. 2 из 10
		Редакция № 01	

## Содержание

1	Общие положения .....	3
2	Функции и обязанности Комиссии по апелляциям .....	3
3	Порядок подготовки и проведения заседаний .....	4
4	Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту .....	5
5	Ответственность .....	6
6	Хранение документов и материалов .....	6
	Приложение 1. Форма соглашения .....	7
	Приложение 2. Форма заявление о конфиденциальности и беспристрастности .....	8
	Приложение 3. Форма решения Комиссии по апелляции .....	9

\_Тос384564795

	Положение о комиссии по апелляциям	СМК ИЛ-02.П.01-2014	стр. 3 из 10
		Редакция № 01	

## 1 Общие положения

1.1 Настоящее Положение распространяется на деятельность Комиссии по апелляциям ИЛ ООО «ТЭДЭКС» (далее-КА), устанавливает требования по ее составу, функциям, подготовке и проведению заседаний, оформлению решений.

1.2 Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в ООО «ТЭДЭКС» несет генеральный директор ООО «ТЭДЭКС».

1.3 Возглавляет Комиссию председатель Комиссии по апелляциям, утверждённый приказом генерального директора ООО «ТЭДЭКС».

1.4 Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции.

1.5 Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области испытания продукции не менее трех лет, деятельность которого не распространяется на содержание претензии апеллянта.

1.6 Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, на основе соглашения в Приложении 1, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящего положения.

1.7 Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности, в Приложении 2, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящего положения.

1.8 В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;
- секретарь.

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

1.10 Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

## 2 Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

6.1 Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ООО «ТЭДЭКС», в связи с пересмотром решения принятого этой ИЛ в отношении данного оборудования;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

6.2 В обязанности Комиссии входит:

	Положение о комиссии по апелляциям	СМК ИЛ-02.П.01-2014	стр. 4 из 10
		Редакция № 01	

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящим положением;
- рассмотрение апелляций связанных с основной деятельностью ООО «ТЭД-ЭКС»;
- запрос у апеллянта и руководителей ООО «ТЭДЭКС» материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ООО «ТЭДЭКС»;
- 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;

### **3 Порядок подготовки и проведения заседаний**

Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента поступления апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

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

	Положение о комиссии по апелляциям	СМК ИЛ-02.П.01-2014	стр. 5 из 10
		Редакция № 01	

качестве наблюдателей.

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

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

В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ООО «ТЭДЭКС».

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.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.

Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 4, данного Положения.

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

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.

#### **4 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту**

Решение по апелляции высылает апеллянту секретарь, в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся у секретаря ООО «ТЭДЭКС».

Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у ответственного за систему менеджмента качества ООО «ТЭДЭКС», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

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

При несогласии апелланта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции-Федеральную службу по аккредитации.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

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

	Положение о комиссии по апелляциям	СМК ИЛ-02.П.01-2014	стр. 6 из 10
		Редакция № 01	

внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ИЛ.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ООО «ТЭДЭКС» 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.

## **5 Ответственность**

Члены Комиссии несут ответственность за:

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

Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

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

## **6 Хранение документов и материалов**

Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у ответственного за СМК ИЛ ООО «ТЭДЭКС» в деле «Апелляции в ИЛ», в течении двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

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

	Положение о комиссии по апелляциям	СМК ИЛ-02.П.01-2014	стр. 7 из 10
		Редакция № 01	

## Приложение 1

### Форма соглашения

## СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее соглашение заключено между Председателем Комиссии по апелляциям ИЛ ООО «ТЭДЭКС»

\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество

и \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ занимаемая должность

\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество

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

\_\_\_\_\_  
Председатель Комиссии

\_\_\_\_\_  
Фамилия, инициалы

\_\_\_\_\_  
Подпись

Дата « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
Организация, должность члена Комиссии

\_\_\_\_\_  
Фамилия, инициалы

\_\_\_\_\_  
Подпись

Дата « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	Положение о комиссии по апелляциям	СМК ИЛ-02.П.01-2014	стр. 8 из 10
		Редакция № 01	

## Приложение 2

### Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

члена Комиссии по апелляции \_\_\_\_\_  
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 «ТЭДЭКС»;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по испытаниям

\_\_\_\_\_  
Дата

\_\_\_\_\_  
Личная подпись

\_\_\_\_\_  
Расшифровка подписи



	Положение о комиссии по апелляциям	СМК ИЛ-02.П.01-2014	стр. 9 из 10
		Редакция № 01	

### Приложение 3

## 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 «ТЭДЭКС» \_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Председатель  
Комиссии по апелляции \_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Члены комиссии по апелляции \_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

	Положение о комиссии по апелляциям	СМК ИЛ-02.П.01-2014	стр. 10 из 10
		Редакция № 01	

### Лист регистрации изменений

№ п/п	Номер пункта документа, в который внесены изменения	Дата внесения изменения	Содержание изменения	Подпись лица, внесшего изменения