Общество с ограниченной ответственностью
«СОЭКС-НЕВА»
(ООО «СОЭКС-НЕВА»)

Адрес места нахождения: 188800, Ленинградская область, Выборгский район, г. Выборг, ул. Пионерская 2, помещение 2
Адрес места осуществления деятельности: 199178, Санкт-Петербург, 7-я Линия, В.О., д. 76, лит А, БЦ «Сенатор», пом. 421, 424
www.soex47.ru Адрес электронной почты: olo@soex47.ru
телефон: +7 (812) 339-69-00
Уникальный номер записи об аккредитации в реестре аккредитованных лиц RA.RU.11HB04

Руководитель
ОСП ООО
«СОЭКС-НЕВА»
_____ Л.Б. Копаева

«19» 01 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «СОЭКС-НЕВА»
_____ Е.В. Асиновская
М.П.

«22» 01 2024 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ»
СМК ДП 10-2023

г. Санкт-Петербург, 2023 год

Настоящая документированная процедура не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована или распространена без разрешения ООО ««СОЭКС-НЕВА»»

Содержание

1 Назначение и область применения 3
2 Нормативные ссылки 3
3 Термины, определения и сокращения 3
4 Общие положения 4
5 Состав Комиссии по апелляциям 5
6 Функции и обязанности Комиссии по апелляциям 6
7 Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций 6
8 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций 8
9 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям 9
10 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту 9
11 Ответственность 10
Приложение 1 – Форма соглашения 11
Приложение 2 – Форма заявления о конфиденциальности, беспристрастности и отсутствия конфликта интересов 12
Приложение 3 – Форма журнала регистрации апелляций 13
Приложение 4 – Форма решения Комиссии по апелляции 14
Приложение 5 – Форма апелляции 15
Лист регистрации изменений 16

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура СМК ДП 10-2023 «Порядок рассмотрения апелляций» (далее по тексту – ДП) разработана в соответствии с требованиями приказа Минэкономразвития Российской Федерации от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации», ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг» и определяет порядок обращения с апелляциями, поступившими в Орган по сертификации Общества с ограниченной ответственностью «СОЭКС-НЕВА» (далее по тексту – ОСП «СОЭКС-НЕВА»), устанавливает правила оформления, приема, регистрации, рассмотрения апелляций на решения, принятые ОСП, в том числе порядок направления ответов по итогам рассмотрения апелляций, правила формирования Комиссии по апелляциям (далее по тексту – Комиссия), а также права и обязанности Комиссии при рассмотрении апелляций в ОСП.

1.2 Настоящая Документированная процедура предназначена для применения:

- Комиссией;
- работниками ОСП, участвующими в процессе рассмотрения апелляций;
- заинтересованными лицами.

2 Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы и нормативно-правовые акты:

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- Приказ Министерства экономического развития РФ от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;
- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования».

3 Термины, определения и сокращения

Термины и определения в настоящем документе приведены в соответствии с документами Евразийского экономического союза, законодательными нормативными правовыми актам РФ, имея в виду, что при наличии определения конкретного термина в документах ЕЭК, применяется определение ЕЭК, при отсутствии в документах ЕЭК применяется определение, данное в федеральном законе или ином нормативном правовом акте, в иных случаях указывается документ, из которого взято определение конкретного термина.

3.1 В данной процедуре применяются термины:

В настоящей Процедуре использованы термины и их определения в соответствии с ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы», ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»

Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в ОСП о пересмотре решения, принятого ОСП в отношении данного объекта.

Апеллянт – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию.

3.2 Сокращения

ОСП – орган по сертификации продукции ООО «СОЭКС-НЕВА»;

СМК – система менеджмента качества.

4 Общие положения

4.1 Основным правилом рассмотрения апелляций в ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» является объективность и беспристрастность в принятии решения.

В соответствии с п. 4.3 ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 термин «апелляция» не следует путать с использованием термина «апелляция» в юридическом смысле. Апелляции и рассмотрение апелляций в контексте оценки соответствия сознательно считаются внутренним процессом ОСП, результат которого по оценке соответствия опротестовывается. Решение по апелляции остается решением ОСП, в который подается протест, и не требуется слушания или решения по апелляции в каком-нибудь внешнем агентстве или суде.

4.2 Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ООО «СОЭКС-НЕВА». Регламент процедуры рассмотрения апелляций, находится в открытом доступе на сайте ООО «СОЭКС-НЕВА».

4.3 Апеллянтом может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, права которого по ее мнению нарушены.

4.4 Апеллянт вправе подать апелляцию в ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА», с запросом о пересмотре решения, принятого ОСП в отношении объекта сертификации, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

Апеллянт может подать апелляцию в ОСП при несогласии с принятым ОСП решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановка или прекращение действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля;
- и других случаях.

4.5 Апелляции рассматриваются Комиссией по апелляциям ООО «СОЭКС-НЕВА». Комиссия по апелляциям создается при поступлении апелляций в ООО «СОЭКС-НЕВА» и функционирует в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 7 настоящей процедуры;
- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

4.6 Ответственность за деятельность Комиссии несет руководитель ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА».

4.7 Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, назначенный распоряжением руководителя ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА».

4.8 Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

4.9 Члены Комиссии определяются председателем Комиссии для каждого случая рассмотрения апелляции и закрепляются распоряжением руководителя ОСП при рассмотрении конкретно поступившей апелляции.

4.10 При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей процедурой, документами, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению работ по подтверждения соответствия продукции, а также документам СМК ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА».

4.11 Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

5 Состав Комиссии по апелляциям

5.1 Комиссию возглавляет председатель, согласно п. 4.7 настоящей ДП.

5.2 Постоянно действующими членами комиссии являются: Председатель комиссии и Заместитель начальника отдела сертификации с исполнением обязанностей менеджера по качеству ООО «СОЭКС-НЕВА» (далее по тексту – менеджер по качеству), назначаемый распоряжением руководителя ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА».

5.3 Состав Комиссии для рассмотрения апелляции определяется предметом спора и закрепляется в распоряжении руководителя ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» на период рассмотрения апелляции.

5.4 В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии (независимый специалист из сторонней организации, обладающий необходимой компетентностью в соответствующих вопросах и областях знаний;
- менеджер по качеству ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА»;
- члены Комиссии, в том числе независимые специалисты из сторонних организаций, обладающие необходимой компетентностью в соответствующих вопросах и областях знаний;
- секретарь (назначается из числа работников ООО «СОЭКС-НЕВА»).

5.5 В состав Комиссии могут быть включены:

- специалисты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в проведении работ по подтверждению соответствия продукции для рассматриваемой организации, независимые специалисты;
- представители заинтересованных организаций;
- работники ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА», не имеющие отношения к предмету апелляции.

При включении членов в Комиссию подписывается соглашение о вхождении в состав Комиссии по апелляциям согласно **Приложению 1** настоящего документа.

В целях исключения конфликта интересов, обеспечения беспристрастности и независимости, а также соблюдения конфиденциальности, каждый член комиссии по апелляциям, участвующий в анализе и утверждении порядка удовлетворения поступившей апелляции, определенной распоряжением руководителя ОСП для рассмотрения конкретной поступившей апелляции, подписывает соответствующее заявление о конфиденциальности, беспристрастности и отсутствия конфликта интересов по форме **Приложения 2** настоящего документа.

П р и м е ч а н и е: По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

5.6 Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе.

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

6 Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

6.1 Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью по подтверждению соответствия ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА», в связи с пересмотром принятого решения в отношении данного объекта;

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

6.2 В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;

- рассмотрение апелляций, связанных с деятельностью ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» по подтверждению соответствия;

- запрос у апеллянта и руководителей ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и сотрудников ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА»;

- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- проведение оценки представленных материалов;

- обеспечение конфиденциальности информации, получаемой в результате своей деятельности;

- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;

- недопущение 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.

7 Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций

7.1 В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью по подтверждению соответствия ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя Комиссии.

П р и м е ч а н и е: форму апелляции можно скачать на сайте ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» по адресу: www.soex47.ru.

7.2 Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно **Приложению 5** настоящей процедуры. В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д. Обязательным требованием при составлении апелляции является заполнение всех реквизитов содержащихся в установленной форме.

7.3 Апелляция подается по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ООО «СОЭКС-НЕВА» не позднее чем через 30 календарных дней после вынесенного решения, с которым апеллянт не согласен (с момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению Заявителя являются основанием для апелляции).

7.4 Секретарь в день получения апелляции и приложенного к апелляции комплекта документов регистрирует (присваивает входящий номер) апелляцию в «Журнале регистрации входящей корреспонденции», копирует апелляцию без прилагаемого комплекта документов. Копию апелляции секретарь подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции», оригинал апелляции и прилагаемого комплекта документов передает менеджеру по качеству (и (или) председателю комиссии по апелляциям) с целью занесения последним данных в «Журнал регистрации апелляций». Ответственным за ведение «Журнала регистрации апелляций» является менеджер по качеству.

Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) путем направления письма (извещения) за подписью генерального директора ООО «СОЭКС-НЕВА» в произвольной форме, с обязательным подтверждением от него факта получения и регистрации его апелляции.

В соответствии с требованиями п. 7.13.2 ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 при получении апелляции ОСП подтверждает, имеет ли поступившая апелляция к деятельности ОСП, за которую он несет ответственность, и если имеет, то принять ее к рассмотрению. Подтверждение данного требование осуществляется при анализе апелляции со стороны менеджера по качеству и председателя комиссии по апелляциям на предмет соответствует ли поступившая апелляция деятельности ОСП.

Апелляция, содержащая некорректную информацию, признаётся необоснованной. Удовлетворения требований заявителя в такой ситуации не происходит. Если заявитель в тексте апелляции не обосновал причину своего недовольства или не предоставил доказательства своей позиции, обращение также будет считаться неприемлемым.

Исполнителем по формированию письма о получении апелляции (и, при необходимости, содержащего информацию об отказе в рассмотрении апелляции с обязательным указанием причин) является менеджер по качеству.

Письмо (извещение) о получении апелляции содержит, как минимум, следующую информацию:

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

П р и м е ч а н и е: информация об отказе в рассмотрении апелляции с обязательным указанием причин может входить в письмо (извещение) о получении апелляции.

7.5 Состав Комиссии определяется и утверждается согласно п. 5 настоящей Процедуры.

7.6 Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

7.7 После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- анализ содержания апелляции и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по апелляции внешних специалистов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;

- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- информирование апеллянта о ходе рассмотрения апелляции и принимаемых решениях;
- конфиденциальность имеющейся и получаемой в процессе рассмотрения апелляции информации;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

8 Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций

8.1 В случае обоснованности поступившей апелляции Комиссия организуется в течение 2 рабочих дней с момента регистрации апелляции (председатель комиссии инициирует у руководителя ОСП формирование распоряжение о составе комиссии по апелляциям под конкретно поступившую апелляцию). Состав комиссии подбирает председатель комиссии по апелляциям, руководитель ОСП лишь формализует данный состав в виде распоряжения.

8.2 Комиссия рассматривает апелляцию и изучает возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 1 рабочий дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

П р и м е ч а н и е: Срок рассмотрения, принятие решения и направление ответа по поступившей апелляции составляет не более 10 рабочих дней от поступления апелляции. Увеличение сроков рассмотрения апелляции и принятия решения не предусмотрено в соответствии с требованиями п. 1.1 ч. 1 ст. 13 Федерального закона от 30.12.2013 № 412-ФЗ.

8.3 Председатель Комиссии организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением представителей обеих сторон в качестве наблюдателей.

8.4 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.

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

8.6 В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в анализе, в подготовке и обосновании оспариваемого решения и утверждении решения по результатам рассмотрения апелляции.

8.7 Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется членами Комиссии. Ответственность за составление Протокола заседания несет секретарь Комиссии.

8.8 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляциям, утверждаемого председателем комиссии по апелляциям и визируется всеми членами комиссии по апелляциям.

9 Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям

9.1 Решение оформляется в двух экземплярах председателем Комиссии в течение 1 рабочего дня согласно **Приложению 4** настоящей процедуры.

9.2 Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается председателем комиссии по апелляциям ООО «СОЭКС-НЕВА».

9.3 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.

9.4 Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции передаются председателем Комиссии менеджеру по качеству ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА», хранятся у менеджера по качеству ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

10 Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту

10.1 Первый оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания высылает апеллянту секретарь, в письменном виде не позднее 1 рабочего дня с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по апелляции вместе с протоколом заседания остаётся у секретаря ООО «СОЭКС-НЕВА», которая подшивается в дело к «Журналу исходящей корреспонденции».

Второй оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания остается у менеджера по качеству ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА», который подшивается в дело «Документы комиссии по апелляциям». В этом же деле хранятся все материалы по рассмотренной апелляции.

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

10.3 Решение Комиссии для руководителя ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» является обязательным.

10.4 Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности потребителя.

10.5 Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа СМК со стороны руководства. При проведении анализа СМК особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество работ в ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА».

10.6 Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ООО «СОЭКС-НЕВА» систематически проводятся:

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

11 Ответственность

11.1 Члены Комиссии, а также сотрудники ОСП и иные лица, привлекаемые для рассмотрения апелляции несут ответственность за:

- сбор и проверку всей требуемой информации с целью принятия правомерного решения;
- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции;
- хранение документов и материалов.

11.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются в соответствии с должностными инструкциями работников, а также заявлениями о конфиденциальности.

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

11.4 Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у менеджера по качеству в деле «Апелляции» в течении одного года, с последующей передачей в архив, согласно СМК ДП 01-2023.

11.5 Решения и выводы Комиссии по апелляциям рассматриваются всеми руководителями ООО «СОЭКС-НЕВА». Выявленные несоответствия в работе должны быть зарегистрированы и устранены согласно СМК ДП 05-2023.

Менеджер по качеству _____ Ю.И. Макаров

подпись

Приложение 1

Форма соглашения

СОГЛАШЕНИЕ
о вхождении в состав Комиссии по апелляциям

г. Санкт-Петербург «____» _____ **202__ г**.

Общество с ограниченной ответственностью ««СОЭКС-НЕВА»» (ООО «СОЭКС-НЕВА»), в лице генерального директора <*Фамилия И.О.*>, действующего на основании Устава, и гражданина Российской Федерации <*Фамилия И.О.*>, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

Статья 1

<*Фамилия И.О.*> выражает свое согласие по предложению ООО «СОЭКС-НЕВА» войти в состав Комиссии по апелляциям ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» и обязуется строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ООО «СОЭКС-НЕВА», в своей работе не передавать информацию о деятельности и состоянии дел ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА» и их заказчиков другим органам по сертификации, организациям – конкурентам, заказчикам, а также другим лицам.

Статья 2

При участии в рассмотрении апелляций, поступивших в ОС ООО «СОЭКС-НЕВА», <*Фамилия И.О.*> обязуется соблюдать требования, установленные в документированной процедуре «Порядок рассмотрения апелляций».

Статья 3

Стороны гарантируют соблюдение конфиденциальности в отношении полученной в рамках настоящего Соглашения информации.

Передача информации третьим лицам осуществляется с письменного согласия Стороны, предоставившей эту информацию.

Стороны гарантируют соблюдение принципов беспристрастности при рассмотрении апелляций.

Статья 4

Настоящее Соглашение заключено вступает в силу с момента его подписания и действует до <*указать дату*>. Соглашение может быть расторгнуто по инициативе любой Стороны путем письменного уведомления другой Стороны не позднее, чем за один месяц до предполагаемой даты расторжения.

Настоящее Соглашение не налагает на Стороны никаких финансовых обязательств.

Во всем, что не урегулировано настоящим Соглашением, Стороны руководствуются документированной процедурой «Порядок рассмотрения апелляций».

Соглашение составлено в двух подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Генеральный директор

_____Фамилия И.О.

М.П.

_____ Фамилия И.О.

Приложение 2

Форма заявления о конфиденциальности, беспристрастности и отсутствия конфликта интересов

ЗАЯВЛЕНИЕ

Члена (включая председателя) Комиссии по апелляции _____
Ф.И.О.

об отсутствии конфликта интересов с организацией

_____
наименование организации

Я,_____
фамилия, имя, отчество

заявляю, что в течение последних 2-х лет с даты настоящего заявления не оказывал консалтинговых услуг заявителю апелляции, не работал с ним по найму, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией

_____
наименование организации заявителя апелляции

и его партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах ОСП ООО «СОЭКС-НЕВА», ООО «СОЭКС-НЕВА»;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по рассмотрению апелляции.

_____	_____	_____
дата	личная подпись	расшифровка подписи

Приложение 3

Форма журнала регистрации апелляций

Журнал регистрации апелляций

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание апелляции	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения апеллянта
1	2	3	4	5	6

Приложение 4

Форма решения Комиссии по апелляции

УТВЕРЖДАЮ
Председатель комиссии по апелляциям ООО «СОЭКС-НЕВА»

_____ Ф.И.О.
М.П.
«_____»_____ 20___ г.

РЕШЕНИЕ
КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

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)_____

_____

Члены Комиссии по апелляции _____ _____
подпись инициалы, фамилия

_____ _____
подпись инициалы, фамилия

Менеджер по качеству ОСП _____ _____
подпись инициалы, фамилия

Приложение 5

Форма апелляции

Председателю Комиссии по апелляциям
ООО «СОЭКС-НЕВА»

1 Сведения о предъявителе апелляции:

ФИО _____

Организация_____

Адрес_____

Почтовый индекс, город_____

Страна_____

Номер телефона_____

Номер факса_____

Электронная почта_____

Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо)

_____

Контактное лицо (при отличии от указанного выше)

_____

2 Суть апелляции

Дата возникновения_____

Описание претензии _____

_____

_____

_____

3 Дата, подпись

Дата_____Подпись_____

4 Приложение

Перечень прилагаемых документов

_____

Лист регистрации изменений

№ изменения	Номера страниц			Основание	Дата, Подпись ответственного лица
	Замененных	Дополнительных	Аннулированных		