Автономная некоммерческая организация

«Центр менеджмента качества и сертификации»

ЦМКС

Центр Менеджмента Качества и Сертификации

инструкция

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ

И-02-07-25

Челябинск 2025 г.

Контролируемый экземпляр размещен в сетевой папке \ОС СМ ЦМКС\05 Внутренняя СМК Органа\02 Документация СМК\01 Утвержденные

Введена приказом № 79-д от 27.12.2025.

Оглавление

1. Назначение 2
2. Цели инструкции 2
3. Область распространения 2
4. Определения, сокращения 2
5. Ответственность 3
6. Общие положения 3
7. Порядок рассмотрения апелляции 4
7.1. Подача и регистрация апелляции 4
7.2. Подготовка к заседанию апелляционной комиссии 5
7.3. Проведение заседания апелляционной комиссии 6
7.4. Принятие решения по апелляции 6
7.5. Действия сторон после принятия решения по апелляции 8
ПРИЛОЖЕНИЕ А 9
Форма журнала регистрации 9
ПРИЛОЖЕНИЕ Б 10
Форма протокола заседания апелляционной комиссии 10
ПРИЛОЖЕНИЕ В 11
Форма решения Комиссии по апелляциям 11

1. Назначение

Настоящая инструкция устанавливает цели и порядок рассмотрения апелляционной комиссией апелляций, представляемых апеллянтом (заявителем или держателем сертификата).

2. Цели инструкции

Целью документа является установление процедуры, гарантирующей апеллянту объективность, беспристрастность, конструктивность и быстроту рассмотрения апелляции.

3. Область распространения

Данная инструкция предназначена для применения:

- Органом по сертификации интегрированных систем менеджмента;

- апелляционной комиссией;

- заявителями и держателями сертификатов.

4. Определения, сокращения

Апелляция – письменное обжалование решения, принятого органом по сертификации;

Апеллянт – организация (лицо), подающая апелляцию.

АНО	–	автономная некоммерческая организация
ЦМКС	–	центр менеджмента качества и сертификации
ОС ИСМ	–	орган по сертификации интегрированных систем менеджмента
СМ	–	система менеджмента
ИК	–	инспекционный контроль

В настоящей инструкции использованы нормы и положения, установленные стандартом ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2025 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»

5. Ответственность

Ответственность за разработку настоящей инструкции несет заместитель директора, согласно должностных обязанностей и трудового договора.

Ответственность за применение требований настоящей инструкции несут:

- директор АНО «ЦМКС»;
- сотрудники АНО «ЦМКС».

6. Общие положения

6.1. Участниками процесса рассмотрения апелляции являются:

Комиссия по апелляциям;

- апеллянт – заказчик, допущенное лицо, заявитель, эксперт по допуску, технический эксперт, подающие апелляцию;
- другая сторона – лицо, решения или действия (бездействие) которого обжалуются апеллянтом;
- эксперты и (или) иные квалифицированные специалисты, компетентные в рассмотрении предмета апелляции и не являющиеся лицами, имеющими личную заинтересованность, которая может привести к конфликту интересов, в результатах апелляции (в случае их привлечения).

6.2. Апелляция на решения или действия (бездействие) лиц в Комиссию по апелляциям ОС ИСМ может быть направлена заказчиком только после попытки решения спорных вопросов в ходе переговоров и при выполнении одного из условий:

- решение по спорным вопросам не принято в месячный срок с момента возникновения проблемы;
- решение по спорным вопросам не удовлетворяет заказчика;
- решение по спорным вопросам и план мероприятий по устранению претензий, достигнуты, но не начата реализация плановых мероприятий в указанные в решении сроки.

6.3. Не подлежат рассмотрению апелляции, связанные с сертификатами соответствия (свидетельствами), срок действия которых к моменту подачи апелляции истек.

6.4. При рассмотрении апелляций обеспечивается защита информации, содержащей сведения, составляющие коммерческую и иную охраняемую законом тайну, и иные сведения, доступ к которым ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации

6.5. Апелляционная комиссия создается в структуре АНО «ЦМКС». Председатель комиссии и её состав утверждается директором АНО «ЦМКС» сроком на 3 года.

6.6. В состав апелляционной комиссии не входят сотрудники АНО «ЦМКС» (за исключением руководителя ОС ИСМ), а в процедуре рассмотрения апелляции не участвуют лица, проводившие аудит и принимавшие решение по аудиту.

6.7. При необходимости состав апелляционной комиссии может быть расширен путем включения в её состав экспертов по сертификации и/или технических экспертов, не имеющих отношения к вопросу апелляции.

6.8. Окончательный состав Апелляционной комиссии формируется непосредственно при возникновении инцидента на основании имеющейся у ОС ИСМ информации о компетентности членов комиссии для достижения достаточной суммарной компетентности комиссии, определяемой экспертным путем.

6.9. Формирование и функции Апелляционной комиссии представлены в Положении об

апелляционной комиссии.

6.10. Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить какой-либо дискриминационный характер по отношению к предъявителю апелляции.

6.11. Максимальный срок рассмотрения апелляции составляет один месяц.

7. Порядок рассмотрения апелляции

7.1. Подача и регистрация апелляции

7.1.1. Заявитель вправе подать апелляцию на соответствующее решение ОС ИСМ в случаях:

- необоснованного отказа в приеме документов на сертификацию Заявителя;
- отказа в выдаче сертификата соответствия Заявителю (далее – сертификата);
- немотивированного приостановления или прекращения действия сертификата Заявителя;
- нарушения процедур проведения сертификации;
- некорректных действий (поведения) аудиторов и сотрудников ОС ИСМ;
- нарушения беспристрастности;
- возникновения разногласий при выполнении договорных обязательств.

7.1.2. Апелляция должна быть подана не позднее месячного срока с момента получения Апеллянтом решения ОС ИСМ. Днем подачи апелляции считается день непосредственного представления её в ОС ИСМ.

7.1.3. Апеллянт представляет в Комиссию по апелляциям апелляцию, составленную в произвольной форме на русском языке.

7.1.4. В апелляции должны быть указаны:

1) сведения об апеллянте: полное и сокращенное (при наличии) наименование, местонахождение, телефон, факс (при наличии), адрес электронной почты;
2) предмет апелляции с указанием обжалуемого решения, действия (бездействия) другой стороны;
3) требования апеллянта;
4) обстоятельства, на которых основаны требования апеллянта, и подтверждающие эти обстоятельства доказательства (при наличии);
5) предпочтительный способ связи с апеллянтом.

7.1.5. К апелляции прилагаются документы, необходимые для рассмотрения апелляции. Необходимость приложения указанных документов и их перечень определяются апеллянтом самостоятельно в зависимости от существа предмета апелляции.

7.1.6. Апелляция и прилагаемые к ней документы представляются (направляются) апеллянтом на бумажном носителе в Комиссию по апелляциям ОС заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») на адрес электронной почты ОС ИСМ.

7.1.7. Апелляция и прилагаемые к ней документы регистрируются в Журнале регистрации апелляций (форма журнала представлена в приложении А) в день их

поступления. Копия апелляции с отметкой о дате приема апелляции и прилагаемых к ней документов в день приема вручается апеллянту или направляется ему заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

7.1.8. Член Комиссии по апелляциям, назначенный секретарем (далее – секретарь) не позднее трех рабочих дней со дня регистрации осуществляет рассмотрение апелляции на предмет соответствия требованиям, установленным пунктом 7.4 настоящей инструкции.

7.1.9. В случае отсутствия в апелляции требуемых сведений, секретарь информирует апеллянта посредством почтовой связи, телефонной связи или электронной почты через сеть «Интернет» по указанным в апелляции контактным данным о необходимости представления недостающих сведений в течение пяти дней с момента такого информирования. Апеллянт в течение не более чем 5-ти дней предоставляет запрашиваемую информацию. В случае отсутствия ответа от апеллянта на запрос секретарь готовит отказ в рассмотрении апелляции.

7.1.10. Копия апелляции секретарём направляется руководителю, зам. руководителю и руководителю группы аудита для представления в Комиссию по апелляциям своих пояснений и обосновывающие документы (при необходимости) по предмету поступившей апелляции

7.2. Подготовка к заседанию апелляционной комиссии

7.2.1. В срок не позднее трех рабочих дней после завершения процедуры, предусмотренной пунктом 7.1.8-7.1.9 настоящей Инструкции, секретарь:

- осуществляет подготовку повестки заседания и материалов (апелляции, обосновывающих и, при необходимости, иных документов) к заседанию Комиссии по апелляциям;

- осуществляет подготовку уведомления о дате, времени и месте проведения заседания Комиссии по апелляциям (далее – уведомление) членам Комиссии по апелляциям, апеллянту и другой стороне;

- представляет на подписание председателю (в его отсутствие – заместителю председателя) уведомление;

- организует привлечение предложенных председателем экспертов и (или) иных квалифицированных специалистов, компетентных в рассмотрении предмета апелляции и не являющихся лицами, имеющими личную заинтересованность, которая может привести к конфликту интересов, в результатах апелляции (при необходимости).

7.2.2. В срок не позднее трех рабочих дней со дня получения от секретаря апелляции, прилагаемых к ней документов и повестки заседания Комиссии по апелляциям председатель (в его отсутствие – заместитель председателя) утверждает повестку заседания Комиссии по апелляциям, включая определение даты, времени и места проведения заседания Комиссии по апелляциям и направляет секретарю подписанное уведомление. Проведение заседания Комиссии по апелляциям не может назначаться ранее чем через десять рабочих дней со дня направления повестки заседания Комиссии по апелляциям уведомления членам Комиссии по апелляциям, апеллянту и другой стороне.

7.2.3. В случае, если для принятия решения Комиссии по апелляциям необходимо получение специальных знаний, которыми не обладают члены Комиссии по апелляциям, председатель также направляет секретарю предложения по привлечению к участию в работе Комиссии по апелляциям экспертов и (или) иных квалифицированных специалистов, компетентных в рассмотрении предмета апелляции и не являющихся лицами, имеющими личную заинтересованность, которая может привести к конфликту интересов, в результатах апелляции.

7.2.4. В срок не позднее трех рабочих дней со дня получения утвержденной повестки и подписанного уведомления секретарь направляет посредством почтовой связи, телефонной связи (факсом) или электронной почты через сеть «Интернет» подписанное уведомление с приложением к нему копии утвержденной повестки заседания и материалов к заседанию Комиссии по апелляциям членам Комиссии по апелляциям , апеллянту, другой стороне, а также экспертам и специалистам, приглашенным к участию в работе Комиссии по апелляциям.

7.2.5. Апеллянт в любое время до заседания Комиссии по апелляциям вправе направить заявление об отзыве своей апелляции.

7.2.6. Присутствие апеллянта на заседании апелляционной комиссии не является обязательным. Как правило, на заседание приглашаются руководитель группы аудита.

7.3. Проведение заседания апелляционной комиссии

7.3.1. Комиссия по апелляциям рассматривает поступившую апелляцию и принимает по ней решение в срок не позднее пятнадцати рабочих дней после рассылки уведомления.

7.3.2. В случае, если для принятия решения по апелляции необходимы дополнительные сведения и (или) проведение экспертизы документов по апелляции, Комиссия по апелляциям принимает решение об истребовании дополнительных сведений и (или) проведении экспертизы документов апелляции соответственно. В этом случае рассмотрение апелляции приостанавливается на срок, определенный Комиссией по апелляциям для запроса и представления дополнительных сведений и (или) проведения экспертизы документов, но не более, чем на двадцать рабочих дней.

7.3.3. В случае необходимости Комиссия по апелляциям организует проведение выездной экспертизы.

7.3.4. Заседание Комиссии по апелляциям является правомочным, если на нем присутствует более половины состава ее членов.

7.3.5. Присутствие председателя на заседании Комиссии по апелляциям является обязательным.

7.3.6. Перед рассмотрением апелляции председатель принимает решение о возможности рассмотрения апелляции в имеющемся составе Комиссии по апелляциям.

7.3.7. Неявка апеллянта или другой стороны, приглашенных участвовать в обсуждении апелляции и уведомленной о дате, времени и месте проведения заседания Комиссии по апелляциям, не является препятствием для проведения заседания.

7.3.8. В случае, если неявка апеллянта или другой стороны делает невозможным рассмотрение апелляции на данном заседании, председательствующий на заседании вправе перенести его на другой срок, но не более, чем на десять рабочих дней.

7.3.9. При повторной неявке без уважительной причины участников рассмотрения апелляции принимаются следующие решения:

- в случае, если не явившимся является апеллянт – принимается решение об отказе в рассмотрении апелляции;

- в случае, если не явившимися являются представители другой стороны – апелляция рассматривается в их отсутствие.

7.4. Принятие решения по апелляции

7.4.1. Решения Комиссии по апелляциям принимаются путем открытого голосования большинством голосов от числа присутствующих на заседании Комиссии по апелляциям членов.

7.4.2. При равенстве голосов членов Комиссии по апелляциям голос председательствующего является решающим. Член Комиссии по апелляциям, присутствующий на ее заседании, не вправе воздержаться от голосования.

7.4.3. Передача права голоса одним членом Комиссии по апелляциям другому члену Комиссии по апелляциям или иному лицу не допускается.

7.4.4. Заседания Комиссии по апелляциям оформляются протоколом заседания Комиссии по апелляциям (далее – протокол) по форме согласно приложению Б настоящей Инструкции.

7.4.5. Протокол подписывается секретарем, всеми присутствующими на заседании членами Комиссии по апелляциям и утверждается председательствующим на заседании Комиссии по апелляциям в день заседания. Внесение в протокол изменений, дополнений или исправлений не допускается.

7.4.6. Если в результате обсуждения апелляции на заседании Комиссии по апелляциям апеллянт убедится в неправомерности своей апелляции, то он может до оглашения резолютивной части протокола отозвать апелляцию с указанием причин такого отзыва. В этом случае в протокол вносится соответствующая запись, которую апеллянт заверяет своей подписью.

7.4.7. После оглашения резолютивной части протокола член Комиссии по апелляциям вправе в письменном виде изложить свое особое мнение, которое является неотъемлемой частью протокола заседания Комиссии по апелляциям. Такой член Комиссии по апелляциям при подписании протокола заседания Комиссии по апелляциям ставит отметку «с особым мнением». Член Комиссии по апелляциям, не поставивший при подписании протокола заседания Комиссии по апелляциям пометку «с особым мнением», лишается права приложить к такому протоколу свое особое мнение.

7.4.8. По результатам рассмотрения апелляции с учетом резолютивной части протокола оформляется решение Комиссии по апелляциям по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку:

- об отказе в рассмотрении апелляции;
- об удовлетворении апелляции в полном объёме или частично;
- об отказе в удовлетворении апелляции.

7.4.9. Комиссия по апелляциям принимает решение об отказе в рассмотрении апелляции в случае, если:

- имеется решение Комиссии по апелляциям на то же решение или действие (бездействие) другой стороны;
- апеллянтом подано заявление об отзыве апелляции;
- не обжалуется решение, действие (бездействие) другой стороны.

7.4.10. Секретарь готовит проект решения Комиссии по апелляциям по форме согласно приложению В настоящей Инструкции,

7.4.11. Подписанное решение Комиссии по апелляциям секретарь не позднее пяти рабочих дней с даты утверждения протокола заседания Комиссии по апелляциям вручает представителю апеллянта лично либо направляет апеллянту заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, а также направляет другой стороне для исполнения (в случае принятия решения об удовлетворении апелляции) или для ознакомления (в случае принятия решений об отказе в рассмотрении апелляции или об отказе в удовлетворении апелляции).

7.4.12. Решение Комиссии по апелляциям является обязательным для апеллянта и другой стороны.

7.4.13. Повторное рассмотрение апелляции на решение или действие (бездействие) другой стороны, по предмету которой принято решение Комиссией по апелляциям, не допускается

7.5. Действия сторон после принятия решения по апелляции

7.5.1. Решение Апелляционной комиссии является обязательным для исполнения Органом по сертификации.

7.5.2. При признании апелляции обоснованной Орган по сертификации систем менеджмента:

- проводит работы по выполнению решения Апелляционной комиссии без дополнительной оплаты со стороны апеллянта другим составом аудиторов;

- разрабатывает план корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на исключение из практики работы Органа по сертификации систем менеджмента случаев принятия необоснованных решений.

7.5.3. Контроль за реализацией плана корректирующих и предупреждающих мероприятий и оценку эффективности этих мероприятий осуществляет директор АНО «ЦМКС».

7.5.4. При признании апелляции необоснованной, решение, ранее принятое Органом по сертификации, остается в силе.

7.5.5. Апеллянт, при своем несогласии с решением апелляционной комиссии, имеет право обратиться в арбитражный суд г. Челябинска в соответствии с законодательством Российской Федерации и/или в организацию, аккредитовавшую Орган по сертификации интегрированных систем менеджмента – Федеральную службу по аккредитации (Росаккредитацию).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

Форма журнала регистрации

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 Б

(обязательное)

Форма протокола заседания апелляционной комиссии

УТВЕРЖДАЮ

_____
фамилия, инициалы

Дата _____

ПРОТОКОЛ
заседания апелляционной комиссии ОС ИСМ АНО «ЦМКС»

Председательствующий - _____
фамилия, инициалы

Секретарь - _____
фамилия, инициалы

Присутствовали -
Члены Комиссии по апелляциям
_____
фамилия, инициалы

_____
фамилия, инициалы

Приглашенные - _____
фамилия, инициалы

_____
фамилия, инициалы

Повестка дня:

1. …

Перечень документов:

1. …

Решение Комиссии по апелляциям по итогам открытого голосования:

Апелляционная комиссия_____
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)_____

Количество голосов членов Комиссии по апелляциям «за» – __, «против» – __, (из них «особое мнение» – __).

Приложение – _____

Члены апелляционной комиссии _____ _____

_____ _____

Секретарь _____ _____

ПРИЛОЖЕНИЕ В

(обязательное)

Форма решения Комиссии по апелляциям

РЕШЕНИЕ

Комиссии по апелляциям ОС ИСМ АНО «ЦМКС»

№ _____ от «____» _____20___г.

По итогам рассмотрения заявления от

_____

наименование юридического лица

по вопросу _____

содержание апелляции

от «____» _____20___г., регистрационный номер _____

Комиссией по апелляциям на основании _____

принято решение _____.

Количество голосов членов Комиссии по апелляциям «за» – __, «против» – __, (из них «особое мнение» – __).

Приложение:

Председатель Комиссии по апелляциям _____ _____

подпись фамилия, инициалы

С решением Комиссии по апелляциям ознакомлен.

«____» _____20___г. _____ _____ _____

подпись фамилия, инициалы