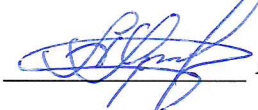


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Э. БАУМАНА»  
(НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель ОВиВПГ ИТЦ  
МГТУ имени Н.Э. Баумана



А.В. Храменков

« 15 » 09 2021 г.

**МЕТОДИКА**  
Система менеджмента качества  
**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ**  
СК М 03-2021 ОВиВПГ ИТЦ

г. Москва, 2021 г.

СК М 03-2021 ОВиВПП ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения апелляций	Лист: 2 из 9
----------------------------	--	--------------

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящая методика устанавливает цели и порядок рассмотрения апелляционной комиссией апелляций, представляемых апеллянтом (клиентом).

## 2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая методика распространяется на специалистов органа по валидации и верификации и разработана в соответствии с критериями аккредитации (Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 N 707), ГОСТ Р ИСО 14065-2014, ГОСТ Р 54295-2010.

Данная методика входит в комплект документов системы менеджмента качества Органа по валидации и верификации парниковых газов (далее - ОВиВПП) Инновационного технологического центра Московского государственного технического университета имени Н.Э. Баумана (далее – ИТЦ МГТУ имени Н.Э. Баумана).

Все документы системы менеджмента качества являются собственностью ОВиВПП, поэтому предоставление и передача данной методики третьим лицам осуществляется только с разрешения руководителя ОВиВПП.

## 3 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей методике использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 N 707 «Об утверждении критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации»;

- ГОСТ Р ИСО 14065-2014 «Требования к органам по валидации и верификации парниковых газов для их применения при аккредитации или других формах признания»;

- ГОСТ Р 54295-2010 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования».

## 4 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей методике использованы следующие термины и определения:

- **апелляция** – письменное обжалование решения, принятого органом по валидации и верификации;

- **апеллянт** – организация (лицо), подающая апелляцию;

- **апелляционная комиссия** (комиссия по апелляции) – комиссия, созданная для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

## 5 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ОВиВПП – Органа по валидации и верификации парниковых газов;

ИТЦ МГТУ имени Н.Э. Баумана – Инновационный технологический центр Московского государственного технического университета имени Н.Э. Баумана;

ФИО – фамилия, имя, отчество.

## 6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Комиссия по апелляциям несет ответственность за:

- объективность решений, принятых в результате рассмотрения апелляций;

- конфиденциальность информации, полученной в результате своей деятельности.

СК М 03-2021 ОВиВПП ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения апелляций	Лист: 3 из 9
----------------------------	--	--------------

## **7 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТ**

### **7.1 Общие положения**

7.1.1 Апелляционная комиссия создается с целью рассмотрения апелляций, связанных с процедурами валидации и верификации.

7.1.2 Председатель комиссии и ее состав назначаются распоряжением руководителя ОВиВПП для каждого случая рассмотрения апелляции.

7.1.3 Комиссию должен возглавлять независимый эксперт, непосредственно не связанный с деятельностью ОВиВПП. В состав комиссии должны входить независимые эксперты и специалисты, не принимавшие участия в процессе валидации и (или) верификации. При рассмотрении апелляций комиссия может приглашать специалистов сторонних организаций, компетентных в соответствующих вопросах и областях знаний, незаинтересованных в результатах валидации и (или) верификации.

7.1.4 Деятельность по подтверждению, исследованию и принятию решений, связанных с апелляциями, не должна носить дискриминационный характер по отношению к предьявителю апелляции.

7.1.5 Максимальный срок рассмотрения апелляции составляет один месяц.

7.1.6 Последовательность регистрации, рассмотрения и принятия решения по апелляциям приведена в приложении А.

### **7.2 Регистрация апелляций**

7.2.1 При возникновении спорных вопросов в деятельности участников валидации и (или) верификации (отказ в проведении валидации и (или) верификации, несогласие с результатами проведения работ по валидации и (или) верификации и т.д.) клиент имеет право в месячный срок направить апелляцию в письменном виде в ОВиВПП на имя руководителя органа по валидации и верификации или руководителя ИТЦ МГТУ имени Н.Э. Баумана.

7.2.2 Апелляция должна быть подписана ответственным лицом. К апелляции заявитель должен приложить документы (подлинники или заверенные копии), необходимые для рассмотрения вопроса и принятия решения.

7.2.3 Апелляции регистрируются в ОВиВПП в журнале регистрации апелляций (форма журнала представлена в приложении Б).

7.2.4 После регистрации апелляций назначается комиссия по апелляциям.

7.2.5 Зарегистрированная апелляция и документы, приложенные к ней, не позднее 10 дней передаются в апелляционную комиссию.

### **7.3 Порядок рассмотрения апелляций**

7.3.1 Апелляционная комиссия рассматривает апелляцию.

7.3.2 Председатель апелляционной комиссии или один из членов комиссии готовит материалы по рассмотрению апелляции.

7.3.3 Председатель апелляционной комиссии в 3-дневный срок назначает дату, место и время проведения заседания.

7.3.4 Секретарь комиссии уведомляет (письмом, телеграммой, телефонограммой) членов комиссии, апеллянта и приглашенных лиц о предстоящем заседании не позднее 5 дней до назначенной даты.

7.3.5 Заседание комиссии по апелляциям проводится при присутствии не менее трех членов комиссии.

7.3.6 При рассмотрении апелляции комиссия может приглашать специалистов, незаинтересованных в результатах валидации и (или) верификации.

7.3.7 Присутствие заинтересованных сторон обязательно при обсуждении обстоятельств, послуживших поводом для возникновения разногласий.

7.3.8 При вынесении решений по апелляциям присутствие заинтересованных сторон не допускается.

СК М 03-2021 ОВиВПП ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения апелляций	Лист: 4 из 9
----------------------------	--	--------------

7.3.9 Апелляционная комиссия обязана выслушать заявления заинтересованных сторон или вправе потребовать письменных разъяснений.

#### **7.4 Принятие решения по апелляции**

7.4.1 Решение по апелляции выносится на основании рассмотрения и анализа всей информации, представленной в апелляционную комиссию. При принятии решения учитывается информация, полученная из внешних источников и имеющая отношение к предмету апелляции, а также повторяемость аналогичных апелляций (наличие обоснованных претензий и жалоб на апеллянта, зафиксированных в ОВиВПП, обществе защиты прав потребителей, негативной информации средств массовой информации, органов надзора и контроля).

7.4.2 В решении, принятом апелляционной комиссией, отмечается обоснованность или необоснованность решения ОВиВПП.

7.4.3 Решение принимается открытым голосованием членов апелляционной комиссии по большинству голосов. Председатель комиссии по апелляциям участие в голосовании принимает на общих основаниях. Приглашенные специалисты права решающего голоса не имеют, им делегируется право совещательного голоса.

7.4.4 Решение апелляционной комиссии оформляется на специальном бланке (Приложение В).

7.4.5 Копии решений по апелляциям направляются апеллянту, в орган по валидации и верификации в 3-дневный срок со дня его подписания.

#### **7.5 Действия сторон после принятия решения по апелляции**

7.5.1 Решение апелляционной комиссии является обязательным для исполнения органом по валидации и верификации.

7.5.2 При признании апелляции обоснованной ОВиВПП:

- проводит работы по выполнению решения апелляционной комиссии без дополнительной оплаты со стороны апеллянта другим составом группы по валидации и верификации;

- разрабатывает план корректирующих мероприятий, направленных на исключение из практики работы органа по валидации и верификации случаев принятия необоснованных решений;

- рассматривает апелляцию, как входные данные при анализе СМК со стороны руководства.

7.5.3 Контроль за реализацией плана корректирующих и предупреждающих мероприятий и оценку эффективности этих мероприятий осуществляет руководитель ОВиВПП.

7.5.4 При признании апелляции необоснованной, решение, ранее принятое ОВиВПП, остается в силе.

7.5.5 Апеллянт, при своем несогласии с решением апелляционной комиссии, вправе обжаловать его в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **8 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ**

Внесение изменений в настоящую методику осуществляется разработчиком.

### **9 РАССЫЛКА**

Разослать:

1 экз. – руководителю ОВиВПП.

#### **Приложения**

Приложение А - Последовательность регистрации, рассмотрения и принятия

СК М 03-2021 ОВиВПГ ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения апелляций	Лист: 5 из 9
----------------------------	--	--------------

- решения по апелляциям.
- Приложение Б - Форма журнала регистрации апелляций.
- Приложение В - Форма решения апелляционной комиссии.

### Приложение А

#### Последовательность регистрации, рассмотрения и принятия решения по апелляциям

Исполнитель	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Начало</div>	Используемые документы
Апеллянт	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Оформление апелляции</div> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">Предоставление апелляции и др. документов для рассмотрения</div>	п. 7.2.1  п. 7.2.2
ОВиВПГ	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Регистрация апелляции в журнале</div>	п. 7.2.3 Приложение Б
Руководитель ИТЦ КНП	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Назначение комиссии по апелляции</div>	п. 7.2.4
Председатель комиссии	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Рассмотрение апелляций, назначение даты заседания комиссии</div>	пп. 7.3.1 - 7.3.3
Секретарь комиссии	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Уведомление заинтересованных лиц о дате заседания</div>	п. 7.3.4
Комиссия	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Заседание комиссии</div> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">Вынесение решения по апелляции, оформление решения по апелляции</div>	пп. 7.3.5-7.3.9  п. 7.4.1-7.4.4
Секретарь комиссии	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Рассылка копий решений</div>	п. 7.4.5
Апеллянт	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Да</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Согласен с решением</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Нет</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Обжалование решения</div> </div>	п. 7.5.5
ОВиВПГ	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Работы по выполнению решения апелляционной комиссии</div>	пп. 7.5.1-7.5.4
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100%;">Конец</div>	

СК М 03-2021 ОВиВПГ ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения апелляций	Лист: 7 из 9
----------------------------	--	--------------

### Приложение Б

#### Форма журнала регистрации апелляций

№ п/п, дата	Наименование организации (или ФИО лица), подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание апелляции	Решение комиссии по апелляциям	Примечание
1	2	3	4	5

СК М 03-2021 ОВиВПГ ИТЦ	МЕТОДИКА Система менеджмента качества Порядок рассмотрения апелляций	Лист: 8 из 9
----------------------------	--	--------------

## Приложение В

Форма решения апелляционной комиссии

### РЕШЕНИЕ апелляционной комиссии

Апелляционная комиссия \_\_\_\_\_ ОВиВПГ ИТЦ МГТУ имени Н.Э. Баумана \_\_\_\_\_  
наименование Органа по валидации и верификации  
 рассмотрела апелляцию № \_\_\_\_\_ дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

по вопросу \_\_\_\_\_

представленную \_\_\_\_\_

наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: \_\_\_\_\_

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной)

Председатель  
апелляционной комиссии

подпись	инициалы, фамилия
---------	-------------------

Члены  
апелляционной комиссии:

подпись	инициалы, фамилия
---------	-------------------

подпись	инициалы, фамилия
---------	-------------------

подпись	инициалы, фамилия
---------	-------------------