

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ И ИСПЫТАНИЙ»**

**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»  
Саттаров Р.И.  
«11» января 2021 года

**СОГЛАСОВАНО**  
Руководитель ОС  
ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»  
Аксупова А.М.  
«11» января 2021 года

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
Порядок рассмотрения жалоб и апелляций**

**ДП-07-2021**

Редакция № 2

Введено в действие с даты утверждения

---

Настоящая документированная процедура не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без разрешения ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»

<b>СМК ОС ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»</b>		
<b>Редакция № 2</b>	<b>ДП-07-2021 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций</b>	<b>Страница 2 из 9</b>

## Содержание

1. Назначение и область применения .....	3
2. Нормативные ссылки .....	3
3. Термины и определения, сокращения .....	3
4. Общие положения.....	3
5. Порядок оформления, приёма и регистрации жалоб .....	3
6. Порядок рассмотрения и сроки рассмотрения жалобы .....	4
7. Порядок и сроки оформления решения по жалобе .....	4
8. Порядок и сроки направления ответа по итогам рассмотрения жалобы .....	5
Приложение 1. Форма журнала регистрации жалоб и апелляций .....	6
Приложение 2. Форма соглашения о вхождении в состав комиссии .....	7
Приложение 3. Форма протокола заседания Комиссии по жалобам и апелляциям .....	8

<b>СМК ОС ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»</b>		
<b>Редакция № 2</b>	<b>ДП-07-2021 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций</b>	<b>Страница 3 из 9</b>

### **1. Назначение и область применения**

Настоящая Документированная процедура (далее - ДП), определяет порядок обращения с жалобами, поступившими в орган по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «Центр Сертификации и Испытаний» (далее – ОС), и устанавливает правила оформления жалоб (апелляций), порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалоб.

### **2. Нормативные ссылки**

Процедура разработана в соответствии с требованиями следующих документов:

1. ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг».

### **3. Термины и определения, сокращения**

В настоящей процедуре используются термины и определения по ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», а также:

**Жалоба (претензия)** - выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или какой-либо организации с ожиданием ответа;

**Апелляция** - просьба о пересмотре органом по сертификации вынесенного им решения.

**Заявитель** – организация (лицо), подающая жалобу.

**Комиссия** – Комиссия по жалобам и апелляциям.

В настоящей документированной процедуре приняты следующие сокращения:

ОС – орган по сертификации продукции;

СМК – система менеджмента качества;

ДП – документированная процедура;

### **4. Общие положения**

Порядок подачи и рассмотрения жалоб/апелляций в орган по сертификации находится в открытом доступе на сайте Общества.

Подать жалобу в ОС может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой по ее мнению нарушено.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение сроков исполнения договора (контракта);
- допущение ошибок при оформлении документов;
- нарушение принципа беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- нарушение установленного в органе по сертификации порядка проведения сертификации и декларирования;
- другие причины, послужившие причиной неудовлетворенности деятельности.

Апелляция может быть подана в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации/регистрации декларации;
- отказ в выдаче сертификата соответствия;
- приостановка или отмена действия сертификата соответствия по результатам инспекционного контроля.

Жалоба/апелляция подается по почте, на электронный адрес, в письменном виде в ОС на имя руководителя ОС или генерального директора Общества. К жалобе могут быть приложены обосновывающие ее документы.

### **5. Прием и регистрация жалобы/апелляции**

Поступившая жалоба/апелляция подлежит регистрации в ОС с присвоением ей входящего номера в **журнале регистрации жалоб и апелляций** (Приложение № 1) не позднее рабочего дня,

<b>СМК ОС ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»</b>		
<b>Редакция № 2</b>	<b>ДП-07-2021 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций</b>	<b>Страница 4 из 9</b>

следующего за днем ее поступления. Руководитель ОС или его заместитель уведомляет заявителя о получении жалобы/апелляции любым удобным способом (устно, официальным письмом, по электронной почте).

Руководитель ОС или его заместитель рассматривает жалобу/апелляцию на предмет отношения к деятельности ОС, за которую он несет ответственность. В случае, если жалоба/апелляция не относится к деятельности ОС, руководитель ОС или его заместитель имеет право отклонить ее, о чем уведомляет заявителя в письменном виде с указанием обоснованной причины отклонения. В случае, если жалоба/апелляция имеет отношение к деятельности ОС, она принимается на рассмотрение в ОС.

### **6. Порядок и сроки рассмотрения жалобы/апелляции**

Общий срок рассмотрения жалоб/апелляций и уведомления о решении по их рассмотрению должен составлять не более 10 рабочих дней со дня их поступления.

Жалоба/апелляция подлежит рассмотрению **Комиссией по жалобам и апелляциям**.

Созыв Комиссии и определение ее состава осуществляется приказом генерального директора по представлению руководителя ОС.

Структура Комиссии включает председателя и членов комиссии.

Состав Комиссии формируется из независимых, в части рассматриваемых вопросов, квалифицированных сотрудников Общества.

Также могут привлекаться сотрудники сторонних организаций, подписавшие **соглашение** о объективности и беспристрастности в рассматриваемых вопросах и соблюдении конфиденциальности (Приложение № 2).

Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консультационные услуги заказчику или был нанят заказчиком на работу, не может привлекаться для анализа и принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет с момента окончания консультирования или работы на заказчика.

В состав Комиссии могут привлекаться эксперты, принимавшие участие в проведении работ по рассматриваемому вопросу, а также представители заинтересованных сторон, но при этом они не имеют право голоса при принятии окончательного решения.

### **7. Рассмотрение жалобы/апелляции**

Проводится заседание Комиссии по жалобам и апелляциям, в ходе которого рассматривается жалоба/апелляция и приложенные к ней документы.

При рассмотрении жалобы Комиссия:

- а) собирает и верифицирует всю необходимую информацию (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы/апелляции;
- б) обеспечивает объективное, беспристрастное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;
- в) проводит проверку достоверности жалобы/апелляции, ее оценку;
- в) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя, которые не приводят к дискриминационным действиям.
- г) принимает окончательное решение путем открытого голосования всех участников комиссии.

Решение об удовлетворении жалобы/апелляции принимается, анализируется и утверждается лицами, не участвующими в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к ней.

По итогам заседания Комиссии оформляется **протокол заседания** (Приложение № 3), где формулируется решение по жалобе. Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими документами СМК ОС.

<b>СМК ОС ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»</b>		
<b>Редакция № 2</b>	<b>ДП-07-2021 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций</b>	<b>Страница 5 из 9</b>

Орган по сертификации во всех возможных случаях официально уведомляет заявителя о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы/апелляции.

#### **8. Результат рассмотрения жалобы/апелляции**

Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Решение по апелляции может быть оформлено в виде официального письма с разъяснением о принятых мерах/ отказе в рассмотрении и с предоставлением дополнительных материалов, подтверждающих решение. Официальное письмо направляется в адрес заявителя и других заинтересованных сторон в срок 10 рабочих дней с даты регистрации жалобы/апелляции по почте и/или электронной почте.

Сведения о принятом решении регистрируются в журнале регистрации жалоб и апелляций.

В случае несогласия с решением по жалобе/апелляции, предъявляющий жалобу/апелляцию имеет право обжаловать решение, обратившись в вышестоящие инстанции.

<b>СМК ОС ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»</b>		
<b>Редакция № 2</b>	<b>ДП-07-2021 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций</b>	<b>Страница 6 из 9</b>

Приложение 1. Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

Журнал регистрации жалоб и апелляций\*

№ п/п	Входящий номер жалобы	Дата поступления жалобы	Наименование организации/ физ. лица, подавшей жалобу	№ и дата протокола заседания Комиссии	№ и дата исх. письма с уведомлением о принятом решении	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

\* ведется в электронном виде

<b>СМК ОС ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»</b>		
<b>Редакция № 2</b>	<b>ДП-07-2021 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций</b>	<b>Страница 7 из 9</b>

Приложение 2. Форма соглашения о вхождении в состав комиссии

## СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее соглашение заключено между ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний» и

\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению органа по сертификации ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний» войти в состав Комиссии по жалобам и апелляциям.

Обязуюсь строго соблюдать правила рассмотрения жалоб и апелляций, установленные в документах СМК органа по сертификации ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний», быть объективным и беспристрастным в рассматриваемых вопросах, соблюдать конфиденциальность информации, полученной в результате деятельности без ограничения во времени и независимо от продолжения или прекращения непосредственных отношений с Комиссией и органом по сертификации, не использовать ставшую известной конфиденциальную информацию в своих интересах, интересах третьей стороны, а также в ущерб интересам органа по сертификации.

Генеральный директор  
ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы

«\_\_» \_\_\_\_\_ Г.

\_\_\_\_\_

ФИО члена/председателя Комиссии

\_\_\_\_\_

подпись

«\_\_» \_\_\_\_\_ Г.

<b>СМК ОС ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»</b>		
<b>Редакция № 2</b>	<b>ДП-07-2021 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций</b>	<b>Страница 8 из 9</b>

Приложение 3. Форма протокола заседания Комиссии по жалобам и апелляциям

**Протокол  
заседания комиссии по жалобам и апелляциям  
в органе по сертификации продукции**

№

«\_\_» \_\_\_\_\_ Г.

**Присутствовали:**

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество председателя Комиссии

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество члена Комиссии

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество члена Комиссии

**I. ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:**

**II. СЛУШАЛИ:**

По теме:

*Обжалуемые действия (суть предостережения):*

*Дополнительные (оперативные и текущие) темы:*

**III. РАССМОТРЕЛИ:**

**IV. УСТАНОВИЛИ:**

**VI. ГОЛОСОВАЛИ:**

ЗА	ПРОТИВ	ВОЗДЕРЖАЛОСЬ

**VII. ПРИНЯТО РЕШЕНИЕ:**

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
Фамилия И.О.

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
Фамилия И.О.

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
Фамилия И.О.