

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР СЕРТИФИКАЦИИ И ИСПЫТАНИЙ»
ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»
Саттаров Р.И.
«13» января 2025 года



СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОС
ОсОО «Центр Сертификации и Испытаний»
Аксупова А.М.
«13» января 2025 года

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

ДП-07-2025

Редакция № 3

Введено в действие с даты утверждения

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

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

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

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;
- другие причины, послужившие причиной неудовлетворенности деятельности.

Апелляция может быть подана в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации;
- 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, следующего за днем ее поступления. Руководитель ОС или его заместитель уведомляет заявителя

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

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 по возможности 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;

г) 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.

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

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

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 возможности) 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.

Приложение 1. Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

Журнал регистрации жалоб и апелляций*

№ и дата жалобы	Податель жалобы	№ исх.письма подателя жалобы	№ СС/ДС	Дата выдачи	Продукция	Эксперты	ТР ТС (ЕАЭС)	Описание нарушения (из жалобы)	Вывод решения нашей Комиссии (№ исх.письма)	№ Протокола заседания Комиссии (с пояснениями решения)	Вывод Решения КЦА	№ Решения КЦА (с пояснениями)	Примечание	ИТОГ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

* ведется в электронном виде

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.

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

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.

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

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

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

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

Документированная процедура разработана в соответствии с требованиями нормативных документов, ссылки на которые указаны в п.2 РК.001 «Руководство по качеству».

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;
- другие причины, послужившие причиной неудовлетворенности деятельности.

Апелляция может быть подана в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации;
- 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, следующего за днем ее поступления. Руководитель ОС или его заместитель уведомляет заявителя

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

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 по возможности 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.

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

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

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 возможности) 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.

Приложение 1. Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

Журнал регистрации жалоб и апелляций*

№ и дата жалобы	Податель жалобы	№ исх.письма подателя жалобы	№ СС/ДС	Дата выдачи	Продукция	Эксперты	ТР ТС (ЕАЭС)	Описание нарушения (из жалобы)	Вывод решения нашей Комиссии (№ исх.письма)	№ Протокола заседания Комиссии (с пояснениями решения)	Вывод Решения КЦА	№ Решения КЦА (с пояснениями)	Примечание	ИТОГ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

* ведется в электронном виде

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.

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

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.