

**Федеральное бюджетное учреждение  
«Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в  
Свердловской области»  
(ФБУ «УРАЛТЕСТ»)**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Руководитель службы

М.В. Сайкин

2021 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ  
ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ), АПЕЛЛЯЦИЙ**

**ПШ 070-3200-02-2021**

**Екатеринбург  
ФБУ «УРАЛТЕСТ»  
2021**

## Содержание

№ и наименование раздела	стр.
1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Определения, обозначения и сокращения	3
4 Общие положения	4
5 Правила регистрации и рассмотрения жалоб (претензий), апелляций	4
5.1 Правила регистрации и рассмотрения жалоб (претензий)	4
5.2 Правила регистрации и рассмотрения апелляций	6
6 Ответственность сторон	9
Приложение А Действия по рассмотрению жалоб (претензий)	10
Приложение Б Действия по рассмотрению апелляций	11
Приложение В Форма журнала регистрации жалоб (претензий), апелляций	12
Лист согласования	13
Лист регистрации изменений	14

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение устанавливает правила приема, оценивания и принятия решений в отношении жалоб (претензий) и апелляций, регистрации и прослеживаемости мер по их удовлетворению в целях урегулирования спорных ситуаций с организациями, работающими с органами сертификации, аккредитованными при ФБУ «УРАЛТЕСТ», возникшим в рамках деятельности по подтверждению/ оценке соответствия.

## 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем Положении даны ссылки на следующие нормативные документы:

- 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»;

- И 070-3200-05-2021 «Порядок проведения работ по оценке соответствия систем менеджмента»;

- И 070-3200-06-2021 «Порядок проведения работ по подтверждению соответствия продукции».

**Примечание** - Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим положением следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

## 3 ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящем Положении используются следующие обозначения и сокращения:

- Положение - ПП 070-3200-02 «Положение о порядке рассмотрения жалоб (претензий), апелляций»;
- ОУП – отдел управления персоналом;
- ОС – орган по сертификации;
- организация - организация, которой орган по сертификации оказывает услуги на договорной основе;
- ПО – программное обеспечение;
- / - и (или).

3.2 В настоящем Положении используются следующие термины с соответствующими определениями:

**Апелляция** – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта (ГОСТ ISO/ IEC 17000).

Примечание: согласно п.4.3 ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 термин «апелляция» в настоящем Положении не следует путать с использованием термина «апелляция» в юридическом смысле. Апелляция и рассмотрение апелляции в контексте оценки соответствия считаются внутренним процессом органа, результат которого по оценке соответствия опротестовывается. Решение по апелляции остается решением того органа, в который подается протест, и не требует слушания или решения по апелляции в каком-либо внешнем агентстве или суде.

**Жалоба (претензия)** – в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (ГОСТ ISO/ IEC 17000).

**Заказчик** – организация (или лицо), ответственная(ое) за выполнение сертификационных требований, подавшая(ее) заявку на оказание услуги по подтверждению соответствия продукции/ оценке соответствия системы менеджмента в органы по сертификации, аккредитованные при ФБУ «УРАЛТЕСТ».

**Сертифицированный заказчик** – заказчик, продукция/ услуга/ система менеджмента которого была сертифицирована в органах по сертификации, аккредитованных при ФБУ «УРАЛТЕСТ».



## 4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Организация, которой орган по сертификации оказывает услуги на договорной основе, имеет право обратиться по спорным вопросам, возникшим в ходе и по результатам осуществления работ по подтверждению соответствия продукции, услуг/ оценке соответствия систем менеджмента, в органы по сертификации, аккредитованные при ФБУ «УРАЛТЕСТ», с жалобой (претензией) или апелляцией по принятому решению или в отношении действий сотрудников органа по сертификации. Действия по рассмотрению жалоб (претензий) приведены в приложении А. Действия по рассмотрению апелляций приведены в приложении Б.

В ОС могут быть поданы жалобы (претензии), имеющие отношение к сертифицированным заказчикам (в части объектов оценки/ подтверждения соответствия).

4.2 Форма оформления жалобы (претензии), апелляции произвольная. Предоставляется жалоба (претензия), апелляция в орган по сертификации в письменном виде (при необходимости с приложением документов по предмету конфликта).

4.3 Жалоба (претензия), апелляция подается заказчиком в течение 30 (тридцати) дней с момента официального уведомления органом по сертификации заявителя о принятом решении/ окончании работ.

4.4 Функции рассмотрения и принятия решений по жалобам (претензиям) возлагаются на руководителя органа по сертификации и начальника юридического отдела (с привлечением, при необходимости, сотрудников других подразделений ФБУ «УРАЛТЕСТ» для пояснений по предмету жалобы (претензии)).

Функции рассмотрения и принятия решений по апелляциям возлагаются на Комиссию по апелляциям, которая формируется по факту поступления апелляции.

## 5 ПРАВИЛА РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ), АПЕЛЛЯЦИЙ

### 5.1 Правила регистрации и рассмотрения жалоб (претензий)

5.1.1 Жалобы (претензии), поступающие от организаций на действия сотрудников ОС или решения ОС, регистрируются в канцелярии ОУП в электронном журнале в ПО «1С. Документооборот» и передаются:

- руководителю ОС для рассмотрения и принятия соответствующих мер;
- генеральному директору для ознакомления.

Жалобы (претензии) после поступления в отдел подтверждения соответствия регистрируются лицом, ответственным за делопроизводство, в «Журнале регистрации жалоб (претензий), апелляций» (приложение В).

В течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения и регистрации жалобы (претензии) в адрес предъявителя жалобы (претензии) руководство органа по сертификации направляет информационное письмо на официальном бланке ФБУ «УРАЛТЕСТ» (за подписью генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ»), в котором сообщается:

- что жалоба (претензия) зарегистрирована (в том числе сообщается входящий номер и дата регистрации);
- передана на рассмотрение соответствующему руководителю;
- установлены сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Информационное письмо направляется предъявителю жалобы (претензии) по электронной почте (в сканированном виде) и почтовым отправлением.

### **5.1.2 Рассмотрение жалоб (претензий) в отношении действий/ решений специалистов/ руководителей органа по сертификации**

5.1.2.1 Срок рассмотрения жалоб (претензий) установлен 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения.

5.1.2.2 Руководитель ОС совместно с начальником юридического отдела в течение 5 (пяти) дней рассматривают жалобу (претензию). При необходимости руководитель ОС



организует совещание по рассмотрению жалобы (претензии). Участники совещания информируются руководителем ОС о времени и месте проведения совещания в ПО «1С. Документооборот». На совещание приглашаются руководитель и заместитель руководителя ОС, начальник юридического отдела, а также специалисты, способные обеспечить независимость суждений и отсутствие конфликта интересов при рассмотрении жалобы (претензии), то есть персонал:

- не имеющий отношения к предмету жалобы (претензии);
- не имеющий прошлых и текущих связей с предьявителем жалобы (претензии) и/или с организацией, в отношении которой подана жалоба (претензия).

При необходимости на совещание приглашаются сотрудники, в отношении действий/решений которых подана жалоба (претензия), для пояснений по предмету спорного вопроса.

На совещание приглашается представитель предьявителя жалобы (претензии), если предьявитель жалобы (претензии) выставил такое требование (в письменном виде на официальном бланке организации). Если на совещание приглашается представитель предьявителя жалобы (претензии), то о сроках и времени проведения совещания он информируется письменно на официальном бланке ФБУ «УРАЛТЕСТ» (за подписью генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ») по электронной почте (в сканированном виде). В остальных случаях рассмотрение жалобы (претензии) осуществляется в отсутствие представителя предьявителя жалобы (претензии).

5.1.2.3 Участники рассмотрения жалобы (претензии) проводят её первоначальную оценку, в ходе которой устанавливается:

- относится ли предмет жалобы (претензии) к деятельности, за которую орган по сертификации несет ответственность (обоснованность жалобы (претензии));
- достаточно ли информации и материалов для полного и объективного рассмотрения жалобы (претензии).

При необходимости участниками рассмотрения жалобы (претензии) осуществляется сбор и проверка дополнительной информации из различных источников, имеющих отношение к предмету жалобы (претензии), и инициируется повторный анализ жалобы (претензии).

5.1.2.4 Повторный анализ жалобы (претензии) проводится в том же или расширенном (при необходимости) составе, что и первичный. Информирование участников повторного рассмотрения жалобы (претензии) о времени и месте проведения совещания осуществляет руководитель ОС в ПО «1С. Документооборот» (за исключением случаев, когда участниками рассмотрения жалобы (претензии) являются только руководитель ОС и начальник юридического отдела).

Повторно рассматриваются все материалы, относящиеся к предмету жалобы (претензии), законодательные и нормативные акты, регламентирующие требования к предмету жалобы (претензии), заслушиваются лица, имеющие непосредственное отношение к предмету жалобы (претензии). По результатам рассмотрения принимается коллегиальное решение по урегулированию конфликтной ситуации. Принятое решение документально оформляется начальником юридического отдела.

Предьявитель жалобы (претензии) официально уведомляется об окончании рассмотрения жалобы (претензии) и принятом решении в письменном виде на официальном бланке ФБУ «УРАЛТЕСТ» (за подписью генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ») по электронной почте (в сканированном виде) и почтовым отправлением не позднее 10 (десяти) дней с даты поступления жалобы (претензии). При необходимости (с учетом выполнения требований к обеспечению конфиденциальности информация) информация о рассмотрении жалобы (претензии) размещается на сайте ФБУ «УРАЛТЕСТ».

5.1.2.5 Если предьявитель жалобы (претензии) согласен с принятым по ней решением, то процедура рассмотрения жалобы (претензии) считается завершенной.



5.1.2.6 Если предъявитель жалобы (претензии) не согласен с принятым по ней решением, то он может подать в ОС апелляцию на действия/ решения сотрудников ОС (в соответствии с п.5.2 настоящего Положения).

5.1.2.7 В случае подтверждения по результатам рассмотрения жалобы (претензии) вины органа по сертификации руководитель ОС разрабатывает план корректирующих действий по устранению причин подачи жалобы (претензии). План корректирующих действий согласовывает начальник юридического отдела, утверждает генеральный директор ФБУ «УРАЛТЕСТ». Контроль выполнения органом по сертификации корректирующих действий осуществляет начальник юридического отдела.

Учет сути жалобы (претензии) руководство ОС может использовать при разработке мер по улучшению деятельности органа по сертификации.

### **5.1.3 Рассмотрение жалоб (претензий) в отношении сертифицированного заказчика**

5.1.3.1 Поступившая в ОС жалоба (претензия), имеющая отношение к сертифицированному заказчику, регистрируется в соответствии с п. 5.1.1 настоящего Положения. Руководитель ОС в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения жалобы (претензии) направляет ее копию сертифицированному заказчику с сопроводительным письмом, в котором указывается, что заказчик должен в течение 3 (трех) рабочих дней предоставить в ОС план корректирующих действий, разработанных по предмету жалобы (претензии). Контроль выполнения корректирующих действий сертифицированным заказчиком (с выездом на место осуществления деятельности при необходимости) проводит специалист ОС, назначенный распоряжением руководителя органа по сертификации. Результаты проверки доводятся до руководства ОС.

Руководитель ОС информирует предъявителя жалобы (претензии) о запланированных сертифицированным заказчиком корректирующих действиях и сроках их устранения на официальном бланке ФБУ «УРАЛТЕСТ» (за подписью генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ») по электронной почте (в сканированном виде) и почтовым отправлением не позднее 10 (десяти) дней с даты поступления жалобы (претензии).

5.1.3.2 Исходя из значимости проблемы, изложенной в жалобе (претензии)/ результатов рассмотрения ответа сертифицированного заказчика/ результатов реализации сертифицированным заказчиком корректирующих действий, орган по сертификации принимает решение о проведении внеплановой проверки сертифицированного заказчика/ приостановке/ отмене действия сертификата соответствия и т.п. (согласно И 070-3200-05, И 070-3200-06).

5.1.3.3 Общий срок рассмотрения жалобы (претензии) может быть более 10 (десяти) рабочих дней с учетом сроков проведения испытаний продукции (если это предусмотрено планом корректирующих действий или программой внепланового инспекционного контроля).

5.1.3.4 После завершения всех процедур рассмотрения жалобы (претензии) в отношении сертифицированного заказчика (по итогам контроля выполнения корректирующих действия/ внепланового инспекционного контроля/ испытаний продукции и пр.) руководитель ОС информирует предъявителя жалобы (претензии) о результатах её рассмотрения на официальном бланке ФБУ «УРАЛТЕСТ» (за подписью генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ») по электронной почте (в сканированном виде) и почтовым отправлением.

5.1.3.5 При очередной проверке сертифицированного заказчика специалисты ОС оценивают результативность предпринятых корректирующих действий, разработанных по предмету жалобы (претензии).

## **5.2 Правила регистрации и рассмотрения апелляций**

5.2.1 Апелляции, поступающие от организаций на действия или решения сотрудников ОС, регистрируются в канцелярии ОУП в электронном журнале в ПО «1С. Документооборот» и передаются:

- руководителю ОС для рассмотрения и принятия соответствующих мер;
- генеральному директору для ознакомления.



Апелляции после поступления в отдел подтверждения соответствия регистрируются лицом, ответственным за делопроизводство, в «Журнале регистрации жалоб (претензий), апелляций» (приложение В).

В течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения и регистрации апелляции в адрес предьявителя апелляции руководство органа по сертификации направляет информационное письмо на официальном бланке ФБУ «УРАЛТЕСТ» (за подписью генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ»), в котором сообщается:

- что апелляция зарегистрирована (в том числе сообщается входящий номер и дата регистрации);

- передана на рассмотрение руководству организации;

- установлены сроки рассмотрения апелляции.

Информационное письмо направляется предьявителю апелляции по электронной почте (в сканированном виде) и почтовым отправлением.

5.2.2 Руководитель ОС совместно с начальником юридического отдела в течение 2 (двух) дней с момента регистрации поступившей апелляции рассматривают ее и готовят распоряжение о назначении комиссии по рассмотрению апелляции и ее председателя (нечетное число членов комиссии (с учетом председателя комиссии), не менее 3 (трех) человек), указываются сроки проведения работ. Руководитель ОС предварительно (до оформления распоряжения о составе комиссии по апелляциям) получает согласие на участие в работе комиссии от каждого ее члена. Распоряжение о назначении комиссии подписывает генеральный директор ФБУ «УРАЛТЕСТ».

5.2.3 Председателем и членами комиссии назначаются лица:

- владеющие вопросами подтверждения/ оценки соответствия и

- способные обеспечить независимость суждений и отсутствие конфликта интересов при рассмотрении апелляции (то есть персонал, не имеющий отношения к предмету апелляции и не имеющий прошлых и текущих связей с предьявителем апелляции).

Председателем комиссии в обязательном порядке является представитель сторонней организации, независимой от ФБУ «УРАЛТЕСТ» (например, представитель стороннего органа по сертификации, не сотрудничающего с ОС ФБУ «УРАЛТЕСТ» на условиях аутсорсинга).

5.2.4 Срок работы комиссии – не более 4 (четырёх) рабочих дней и не позднее 6 (шести) рабочих дней с момента регистрации поступившей апелляции.

#### **5.2.5 Порядок работы комиссии**

5.2.5.1 Председатель комиссии знакомит комиссию со всеми имеющимися материалами по предмету апелляции и распределяет обязанности между ее членами.

5.2.5.2 В случае необходимости комиссия запрашивает у подразделений, связанных с предметом апелляции, или у предьявителя апелляции необходимые дополнительные материалы.

5.2.5.3 Комиссия рассматривает имеющиеся материалы по предмету апелляции и проводит необходимый анализ.

5.2.5.4 По результатам анализа, полученного от членов комиссии, председатель комиссии составляет письменный отчет произвольной формы, с которым знакомит под роспись всех членов комиссии. В отчете делаются предварительные выводы по предмету апелляции. Отчет передается руководителю ОС.

5.2.5.5 Руководитель ОС в течение 2 (двух) дней после окончания работы комиссии собирает ее на совещание для выработки общего решения.

5.2.5.6 По результатам совещания председатель комиссии готовит материалы для проведения заседания с организацией, подавшей апелляцию, и дате его проведения.

5.2.5.7 Общий срок от даты регистрации апелляции в ОС до проведения заседания не должен превышать 10 (десять) рабочих дней.

5.2.5.8 Дата проведения заседания сообщается организации, подавшей апелляцию, в письменном виде. Также на заседание руководитель ОС посредством ПО «1С.Документооборот» приглашает сотрудников ОС, участвовавших в проведении работ, являющихся предметом апелляции.



Если в указанные сроки представитель организации, подавшей апелляцию, не может присутствовать на заседании, он должен сообщить об этом в ОС письменно с указанием желаемых сроков проведения заседания. В этом случае сроки проведения заседания могут быть перенесены (но не более 3 (трех) раз), новые сроки проведения заседания предварительно согласовываются с предъявителем апелляции. В этом случае срок рассмотрения апелляции увеличивается на соответствующее количество дней.

### **5.2.6 Порядок рассмотрения и принятия решения по апелляциям**

5.2.6.1 Рассмотрение апелляции и принятие решения по ней должно проводиться в присутствии представителя организации, подавшей апелляцию. В случае неявки представителя организации, подавшей апелляцию, в срок, установленный в соответствии с п. 5.2.5.8 данного Положения, и при отсутствии объективных причин неявки (например, письма от предъявителя апелляции с указанием причин неявки), а также при переносе сроков заседания более 3 (трех) раз, процедура рассмотрения и принятия решения по апелляции осуществляется без представителя предъявителя апелляции.

5.2.6.2 На заседании в обязательном порядке присутствуют все члены комиссии по апелляциям, руководитель ОС и/или его заместитель, начальник юридического отдела. Секретарь заседания – лицо, ответственное за делопроизводство в ОС.

5.2.6.3 На заседании председатель комиссии по апелляциям информирует о содержании предмета апелляции и заслушиваются обе стороны, после чего председатель комиссии доводит до сведения присутствующих исходные и дополнительные материалы, результаты работы комиссии и ее предварительные выводы.

5.2.6.4 После заслушивания материалов, указанных в п. 5.2.6.3 данного Положения, комиссия по апелляциям обсуждает совместно с представителем организации, подавшей апелляцию, предмет спорного вопроса.

Принятие решения по апелляции производится комиссией по апелляциям по большинству голосов путем открытого голосования.

5.2.6.5 В случае появления дополнительных обстоятельств комиссией по апелляциям может быть принято решение о проведении дополнительного заседания для рассмотрения материалов обеими сторонами с учетом новых обстоятельств. При необходимости назначается повторная проверка комиссией по апелляциям работ, выполненных ОС, для принятия окончательного решения.

5.2.6.6 Заседание комиссии по апелляциям по вопросам рассмотрения и принятия решений по апелляции протоколируется секретарем заседания, протокол подписывается всеми членами комиссии и представителем организации, подавшей апелляцию. Протокол является обязательным приложением к решению по апелляции (п. 5.2.6.7 настоящего Положения).

5.2.6.7 По результатам заседания комиссии по апелляциям председатель комиссии оформляет «Решение комиссии по апелляциям» в двух экземплярах. «Решение комиссии по апелляциям» оформляется в произвольной форме с указанием:

- регистрационного номера и даты регистрации апелляции;
- предмета апелляции;
- состава комиссии по апелляциям (с указанием номера и даты распоряжения о назначении комиссии);
- перечня рассмотренных комиссией материалов, относящихся к предмету апелляции;
- принятого решения в отношении апелляции;
- действий, необходимых для устранения причины подачи апелляции и возможных последствий.

«Решение комиссии по апелляциям» подписывают председатель и члены комиссии, представители организации, подавшей апелляцию, утверждает генеральный директор ФБУ «УРАЛТЕСТ».

5.2.6.8 Один экземпляр «Решения комиссии по апелляциям» в двухдневный срок направляется заказным письмом предъявителю апелляции, второй экземпляр остается в ОС. При необходимости (с учетом выполнения требований к обеспечению



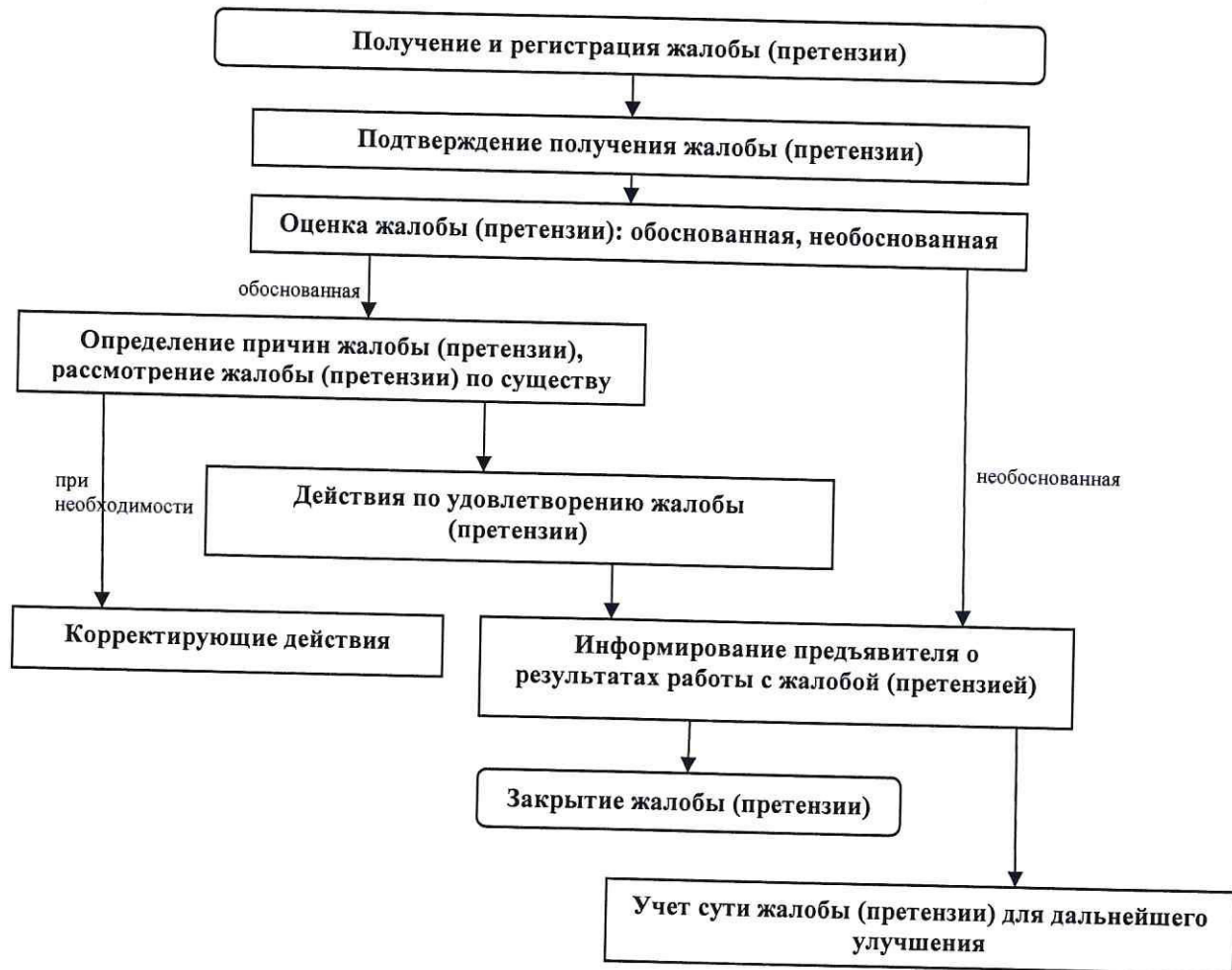
конфиденциальности) результаты рассмотрения апелляции размещаются на сайте ФБУ «УРАЛТЕСТ».

5.2.6.9 В случае несогласия любой из сторон (предъявителя апелляции или органа по сертификации) с принятым комиссией по апелляциям решением (о чем должна быть сделана запись в «Решении комиссии по апелляциям») данное решение может быть оспорено в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2.6.10 В случае подтверждения по результатам рассмотрения апелляции вины органа по сертификации руководитель ОС разрабатывает план корректирующих действий по устранению причин подачи апелляции (с учетом положений, указанных в «Решении комиссии по апелляциям»). План корректирующих действий согласовывает председатель комиссии по апелляциям, начальник юридического отдела, утверждает генеральный директор ФБУ «УРАЛТЕСТ». Контроль выполнения органом по сертификации корректирующих действий осуществляет председатель комиссии по апелляциям.

Учет сути апелляции руководство ОС может использовать при разработке мер по улучшению деятельности органа по сертификации.

Приложение А  
(справочное)  
Действия по рассмотрению жалоб (претензий)





Приложение Б  
(справочное)  
Действия по рассмотрению апелляций



Приложение В  
(обязательное)  
Форма журнала регистрации жалоб (претензий), апелляций  
(отдел 3200)

№ п/п	Регистрационный номер (отдел 3200), дата регистрации	Исходящий регистрационный номер, входящий регистрационный номер (канцелярия ОУП), дата регистрации	Ф.И.О. составителя жалобы (претензии), апелляции, наименование организации. Адрес, телефон, e-mail. Координаты для обратной связи	Краткое содержание жалобы (претензии), апелляции, количество приложений, экземпляров, листов	Принятое решение. Меры коррекции, корректирующие и предупреждающие действия. Срок рассмотрения	Отметка о выполнении мер коррекции, корректирующих и предупреждающих действий. Отметка о передаче информации о действиях с жалобой (претензией), апелляцией предъявителю (дата, ФИО и подпись ответственного)
1	2	3	4	5	6	7



**РАЗРАБОТАНО:**

Начальник отдела подтверждения  
соответствия

*Токунова*  
20.02.2021

Н.А. Токунова

**СОГЛАСОВАНО:**

Руководитель службы (по качеству)  
ФБУ «УРАЛТЕСТ»

*Мысик*  
20.02.2021

Н.Ю. Мысик

Начальник юридического отдела

*Купчина*  
12.03.2021

И.Ю. Купчина

Нормоконтроль –  
начальник отдела метрологического  
обеспечения, стандартизации и экспертных  
работ

*Кислова*  
25.02.2021

В.Г. Кислова

