

Общество с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат»	СМ.П-02-2025	Страница 1 из 11
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Редакция № 1

УТВЕРЖДАЮ
 Генеральный директор
 ОсОО «Евразия сертификат»



Бакыт уулу Ака
 2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о комиссии по жалобам и апелляциям

СМ.П-02-2025

Редакция № 1

СОГЛАСОВАНО

Руководитель органа по сертификации
 продукции

А.Ш. - А.Ш. Анаркулов
18 08 2025 г.

РАЗРАБОТАНО

Менеджер по качеству

М.С. М.С. Чакарбаева
18 08 2025 г.

Бишкек, 2025 год

Общество с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат»	СМ.П-02-2025	Страница 2 из 11
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Редакция № 1

Содержание

1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Термины, определения и сокращения	3
4 Общие положения	4
5 Порядок регистрации жалоб и апелляций	5
6 Состав комиссии.....	6
7 Функции комиссии.....	6
8 Рассмотрение жалоб и апелляций.....	7
9 Оформление решения по жалобе и апелляции.....	8
10 Ответственность	8
Лист учета изменений.....	10
Лист ознакомления.....	11

Общество с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат»	СМ.П-02-2025	Страница 3 из 11
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Редакция № 1

1 Область применения

Настоящее положение о комиссии по жалобам и апелляциям (далее – положение) устанавливает правила и сроки рассмотрения жалоб и апелляций, правила формирования и работы комиссии по жалобам и апелляциям в органе по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат» (далее - ОС).

Настоящая процедура является открытым документом для всех заинтересованных сторон (по запросу).

2 Нормативные ссылки¹

2.1 Настоящее положение разработано с учетом требований следующих документов:

- ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг» (далее – ГОСТ ISO/IEC 17065);
- КЦА-ПА19 ООС «Процедура по аккредитации ОС. Руководство по применению международного стандарта ISO/IEC 17065» (далее – КЦА-ПА19 ООС)

2.2 В настоящем положении использованы ссылки на следующие документы СМ ОС:

- СМ.ДП-01 «Порядок сертификации продукции»
- СМ.ДП-01 «Управление документацией».
- СМ.АФ-01 «Альбом форм документов и записей» (далее – СМ.АФ-01/ альбом форм).

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящем положении применяются термины и определения по ГОСТ ISO/IEC 17065, а также:

Жалоба (претензия) – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации продукции со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Апелляция – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по сертификации продукции о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

3.2 В положении используются следующие сокращения:

Комиссия – комиссия по жалобам и апелляциям;

ОС – орган по сертификации продукции ОсОО «Евразия сертификат»;

ОсОО «Евразия сертификат» - Общество с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат»;

СМ – система менеджмента.

¹ Примечание: для недатированных ссылок следует применять последнюю редакцию (издание/версию) ссылочного документа (включая все его изменения и поправки).

Общество с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат»	СМ.П-02-2025	Страница 4 из 11
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Редакция № 1

4 Общие положения

4.1 Источниками информации о поступлении жалоб, претензий могут быть: входящая корреспонденция на бумажных и электронных носителях, средства массовой информации, заявления заинтересованных сторон и т. д.

Предъявить жалобу может любая организация, лицо-участник процесса сертификации или лицо, заинтересованное в результатах сертификации, право которой, по ее мнению, нарушено. Жалобы и апелляции подаются в ОС в письменном виде на бумажных носителях или в электронном виде.

4.2 Заказчик/держатель сертификата может подать жалобу при неудовлетворенности деятельностью ОС в следующих случаях:

- не ознакомили с правилами по проведению работ по подтверждению соответствия продукции или с типовой схемой подтверждения соответствия;
- не ознакомили с требованиями, предъявляемыми к заявителям;
- не ознакомили с правами и обязанностями заявителей, в том числе способами ссылки на полученный сертификат;
- не ознакомили с процедурой рассмотрения жалоб и апелляций;
- не довели до сведения изменения, влияющие на подтверждение соответствия;
- не предоставили решение органа по сертификации продукции;
- нарушили принцип беспристрастности и соблюдения конфиденциальности информации;
- нарушили установленный порядок проведения работ;
- неисполнение работ в установленные сроки;
- допущения ошибок при оформлении документов;
- и другое.

Заявитель/держатель сертификата имеет право обратиться к ОС с жалобой не позднее, чем через 30 календарных дней, с того момента, как возникли обстоятельства, которые по мнению заказчика/держателя сертификата являются основанием для жалобы.

4.3 Апелляции подаются в ОС не позднее, чем через 30 календарных дней после решения, с которым заявитель не согласен.

Апелляции подаются заказчиком/держателем сертификата при несогласии с принятым ОС решением в следующих случаях:

- отказ в проведении сертификации;
- принятия решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- принятия решения о приостановлении действия сертификата;
- принятия решения о прекращении действия сертификата;
- принятия решения по результатам инспекционного контроля.

4.4 Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации размещены на официальном сайте органа по сертификации продукции ОсОО «Евразия сертификат». Информация о сроках подачи апелляции доводится до заявителя (в устной форме) экспертом по подтверждению соответствия продукции - исполнителем работ по

Общество с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат»	СМ.П-02-2025	Страница 5 из 11
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Редакция № 1

подтверждению соответствия и/или посредством размещения информации на сайте ОС.

4.5 Основными принципами деятельности комиссии являются компетентность, независимость, открытость, беспристрастность, конфиденциальность.

Результатом работы комиссии является решение по рассмотрению апелляции, жалобы.

4.6 Организационно-техническое обеспечение деятельности комиссии осуществляет ОсОО «Евразия сертификат».

Члены комиссии участвуют в работе комиссии на безвозмездной основе.

4.7 Комиссия (ее члены) не подвергается воздействию каких-либо коммерческих, финансовых и других факторов, которые могут повлиять на принятие решений.

Комиссия действует беспристрастно (с соблюдением требований к конфиденциальности информации).

5 Порядок регистрации жалоб и апелляций

5.1 Процедура рассмотрения жалоб и апелляций идентична.

5.2 При поступлении жалобы или апелляции в ОС проводится их регистрация делопроизводителем (сотрудником, ответственным за делопроизводство) в «Журнале регистрации входящей корреспонденции», форма которого установлена в СМК.АФ-01 (Ф01-04).

5.3 Полученная жалоба или апелляция на решение ОС в кратчайшие сроки передается Руководителю ОС, который оценивает ее на предмет отношения к деятельности органа по сертификации продукции, за которую он несет ответственность. В случае, если жалоба имеет отношение к деятельности ОС, руководитель ОС регистрирует принятую жалобу или апелляцию в «Журнал учета жалоб и апелляций к ОС» (Ф01-12 Альбома форм), подтверждает получение и, в дальнейшем, сообщает подателю жалобы/апелляции о ходе рассмотрения и принятом решении.

Поступившие жалобы могут относиться как к деятельности ОС, так и к деятельности держателя сертификата, продукция которого сертифицирована ОС. Если жалоба относится к держателю сертификата, то руководитель ОС должен обеспечить передачу держателю сертификата относящейся к нему жалобы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации поступления жалобы. Организация-держатель сертификата предоставляет в ОС свидетельства об удовлетворении жалобы (В случае ее обоснованности) в виде отчёта, составленного в свободной форме, с указанием документов, доказывающих, что действия по удовлетворению жалобы были успешно проведены. В качестве приложения к отчёту предоставляет копии этих документов. Помимо отчёта держатель сертификата предъявляет сведения о предупреждающих действиях для недопущения подобных жалоб впредь.

В апелляции в обязательном порядке должны быть указаны причины несогласия с решением ОС, даны обоснования, указаны документы и т. д.

5.4 Критерием для принятия решения по жалобе является правомочность жалобы по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге, документу ОС. Жалоба может носить неправомочный характер, т.к. может быть подана на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС.

Общество с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат»	СМ.П-02-2025	Страница 6 из 11
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Редакция № 1

В случае необоснованности жалобы или апелляции ОС подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий ОС (организации-держателя сертификата) применительно к случаю, указанному в жалобе. В ответе должны быть приведены ссылки на нормативные документы, в соответствии с требованиями которых выполнялась работа или предоставлялась услуга.

5.5 В случае, если по результатам анализа руководством ОС выявляется, что жалоба относится к деятельности ОС и является обоснованной, то приказом генерального директора ОсОО «Евразия сертификат» формируется комиссия.

5.6 Для рассмотрения и выдачи решения по поступающим жалобам и апелляциям устанавливается общий срок в 10 рабочих дней со дня их поступления.

6 Состав комиссии

В комиссию, в составе не менее трех человек, входят: председатель комиссии, секретарь, а также члены комиссии - эксперты по подтверждению соответствия продукции, специалисты по соответствующим направлениям в зависимости от содержания рассматриваемого вопроса.

В состав Комиссии привлекаются лица, не принимавшие участие в проведении работ по рассматриваемому вопросу. Секретарь заседания комиссии собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны подателя жалобы, так и со стороны ОС; информирует членов комиссии о времени и месте проведения заседания.

В состав Комиссии могут входить представители ОС, представители подателя жалобы/апелляции, других заинтересованных сторон, независимые специалисты, в т.ч. специалисты из сторонних организаций по предложению подателя жалобы/апелляции. В состав комиссии не могут входить лица, которые оказывали консалтинговые услуги заявителю (подателю апелляции, жалобы) или работали с ним, в течение 2 (двух) лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

6.2 В случае, если руководству ОС стало известно, что члены комиссии подвергаются (подверглись) воздействию каких-либо коммерческих, финансовых и других факторов, влияющих на принятие решений, такие члены выводятся из состава комиссии (приказом генерального директора).

6.3 Председателем Комиссии является генеральный директор ОсОО «Евразия сертификат», он же назначает секретаря в момент формирования комиссии.

7 Функции комиссии

Комиссия выполняет следующие функции:

- рассмотрение жалоб и апелляций по вопросам нарушений регламентированных процедур подтверждения соответствия и порядка проведения работ по подтверждению соответствия персоналом ОС, возникших при осуществлении или по завершению работ по подтверждению соответствия продукции;
- рассмотрение претензий, апелляций по решениям, принятым по результатам проведения работ по подтверждению соответствия;
- разрешение спорных вопросов, которые могут возникнуть в случае выдачи

Общество с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат»	СМ.П-02-2025	Страница 7 из 11
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Редакция № 1

ОС заявителю решения об отказе в выдаче сертификата соответствия и т.п;

- разрешение спорных вопросов в связи с приостановлением или прекращением действия сертификата соответствия;
- взаимодействие с организациями (лицами), имеющими претензии к работе ОС, и сотрудниками ОС;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения поступивших жалоб и апелляций;
- оформление результатов заседаний комиссии;
- выработка рекомендаций по удовлетворению и недопущению данных обращений впоследствии;
- принятие решений.

8 Рассмотрение жалоб и апелляций

8.1 Комиссия может затребовать следующие документы и материалы:

- переписку по вопросу между заявителем и ОС;
- результаты выполненных работ по подтверждению соответствия, документы дел по подтверждению соответствия и т.д.

8.2 При рассмотрении документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации и сохранность всех документов заказчика и ОС.

8.3 Материалы анализируются на заседании комиссии и оформляются в виде протокола заседания комиссии в свободной форме.

Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов комиссии возникли разногласия, они могут дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами, перенести обсуждение на другое заседание.

8.4 Решения по результатам заседания комиссии по всем обсуждаемым вопросам принимаются путем голосования всех членов комиссии. Принятые решения отражаются в протоколе заседания комиссии.

8.5 Информация, обязательная для отражения в протоколе:

- предъявитель жалобы/апелляции;
- предмет жалобы/апелляции;
- обоснованность, правомочность апелляции, жалобы;
- виновник, явившийся причиной поступления жалобы/апелляции;
- возможность удовлетворения жалобы/апелляции;
- сроки удовлетворения жалобы / апелляции и ответственное лицо (если это возможно);
- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции, жалобы, претензии – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции, жалобы, претензии – сроки и способы ее удовлетворения;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

Общество с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат»	СМ.П-02-2025	Страница 8 из 11
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Редакция № 1

– решение.

Протокол подписывается председателем и секретарем комиссии, визируется членами комиссии.

При наличии у членов комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе. Решения комиссии обязательны для исполнения ОС.

8.6 ОС по результатам рассмотрения жалобы, в случае необходимости, осуществляет соответствующие корректирующие и предупреждающие действия, проводит оценку их результативности. Выявленные несоответствия в работе ОС регистрируются и устраняются в соответствии с документированной процедурой СМ.ДП-05 «Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия».

8.7 Ответственность за проведение корректирующих и предупреждающих действий несет менеджер по качеству ОС - в случае, если он непосредственно не связан с причинами жалоб. Если менеджер по качеству задействован в предмете жалобы, ответственность за проведение корректирующих и предупреждающих действий возлагается руководителем ОС на сотрудника ОС, непосредственно не связанного с причинами жалоб.

Контроль проведения корректирующих и предупреждающих действий осуществляет руководитель ОС.

9 Оформление решения по жалобе и апелляции

Результаты анализа и обработки жалобы/апелляции в письменном виде доводятся до сведения организации, от которой данная жалоба поступила. Ответ подателю готовит руководитель ОС. Письмо оформляется в соответствии с требованиями СМ.ДП-01 «Управление документацией».

Документы и материалы, а также ответы на жалобу сохраняются в ОС в течение срока, установленного номенклатурой дел.

Руководитель ОС, совместно с подателем жалобы, определяет, будет ли предмет жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

В случае несогласия с решением ОС по жалобе/апелляции, податель жалобы/апелляции (заинтересованная сторона) вправе обратиться в Кыргызский центр аккредитации либо обратиться в установленном порядке в соответствующий судебный орган.

10 Ответственность

10.1 Ответственность за организацию реагирования ОС на жалобы, апелляции несет руководитель ОС.

10.2 ОС несет ответственность за защиту от несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, если потребитель или предъявляющий претензию, жалобу требует ограничения доступа к ней.

10.3 Члены комиссии несут ответственность за:

– объективность, беспристрастность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

– соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, жалобы.

Общество с ограниченной ответственностью «Евразия сертификат»	СМ.П-02-2025	Страница 9 из 11
	Положение о комиссии по жалобам и апелляциям	Редакция № 1

10.4 Руководитель ОС обеспечивает установление и доведение до сведения персонала ОС ответственности за деятельность и принятые решения по управлению апелляциями, жалобами.

10.5 Общее руководство и ответственность за выполнение требований настоящего положения возложены на руководителя ОС.

10.6 Ответственность за хранение документов и записей по жалобам и апелляциям лежит на руководителе ОС, после передачи в архив – на сотруднике ответственном за архив.