

Система менеджмента
Органа по сертификации систем менеджмента ООО «ВЕРТЕСТ»

АПЕЛЛЯЦИИ, ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ

Инструкция: И-05

Дата утверждения: 13.07.2026

СОДЕРЖАНИЕ

1	Апелляции, жалобы и обращения	3
1.1	Апелляции	3
1.2	Жалобы	3
1.3	Обращения	4

1 АПЕЛЛЯЦИИ, ЖАЛОБЫ И ОБРАЩЕНИЯ

1.1 АПЕЛЛЯЦИИ

Причинами появления апелляций могут быть:

- несогласие с решением об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- несогласие с приостановлением или аннулированием действия сертификата соответствия;
- несогласие с результатами периодического или внепланового инспекционного контроля;
- выявленные несоответствия продукции, прошедшей процедуру подтверждения соответствия;
- какие-либо другие действия органа по сертификации.

Орган по сертификации систем менеджмента (далее ОС СМ) принимает к рассмотрению аргументированные апелляции только в письменном виде с указанием реквизитов организации.

ОС СМ регистрирует апелляцию и сообщает апеллянту номер, дату регистрации и срок ее рассмотрения.

Срок рассмотрения и ответа на апелляцию составляет 10 рабочих дней со дня ее поступления.

ОС СМ гарантирует, что подача, рассмотрение и решение по апелляциям не будет приводить к каким-либо дискриминационным действиям против апеллянта.

Для рассмотрения апелляции создается Комиссия по апелляциям от 3 до 5 человек.

Апеллянт имеет право присутствовать на заседании и давать объяснения лично или подать письменное заявление, содержащее мнение апеллянта по рассматриваемой проблеме.

Решение принимается прямым голосованием и простым большинством. Экземпляр решения по апелляции, заверенный печатью, направляется апеллянту заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Если после рассмотрения апелляции Комиссия по апелляциям отказывается удовлетворить претензию апеллянта, последний имеет право, обратиться в национальный орган по аккредитации.

1.2 ЖАЛОБЫ

Поступающие жалобы могут быть получены от:

- заявителя (жалобы на деятельность ОС СМ);
- от сертифицированной организации;
- национального органа по аккредитации.

ОС СМ принимает к рассмотрению аргументированные жалобы только в письменном виде с указанием реквизитов организации или ФИО и почтового адреса отправителя.

ОС СМ регистрирует жалобу днем поступления и сообщает лицу, подавшему жалобу, номер, дату регистрации и срок ее рассмотрения.

Срок рассмотрения и ответа на жалобу составляет 10 рабочих дней со дня ее поступления.

Процесс подачи, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам не носит дискриминационного характера по отношению к подателю апелляции или жалобы в соответствии с Политикой ОС СМ в области недискриминационного доступа к предоставляемым услугам. ОС СМ предлагает для всех равные возможности и не допускает дискриминации по признакам расовой или национальной принадлежности, цвета кожи, пола, вероисповедания мировоззрения, возраста, инвалидности, социальной принадлежности, политических взглядов, а также любых других проявлений дискриминации.

1.3 ОБРАЩЕНИЯ

Поступающие обращения могут быть получены от:

- заявителя (обращения, относящиеся к деятельности ОС СМ);
- сертифицированной организации;
- национального органа по аккредитации;
- органа государственного контроля (надзора) о необходимости приостановления или прекращения действия сертификата соответствия;
- других заинтересованных сторон.

ОС СМ принимает к рассмотрению аргументированные обращения только в письменном виде, направленные по адресу места нахождения юридического лица ООО «ВЕРТЕСТ», с указанием реквизитов организации или ФИО и почтового адреса отправителя.

При получении обращения ОС СМ подтверждает, имеет ли оно отношение к его деятельности, за которую он несет ответственность, и, если имеет, регистрирует и принимает к рассмотрению.

Руководитель ОС СМ, либо по его поручению менеджер по качеству, регистрирует обращение днем поступления и сообщает отправителю номер, дату регистрации и срок рассмотрения.

Срок рассмотрения и ответа на обращение составляет 10 рабочих дней со дня его поступления.

Если обращение не связано с деятельностью ОС СМ, руководитель ОС СМ направляет аргументированное письмо об отказе в рассмотрении обращения в адрес отправителя.

Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним, не может использоваться ОС СМ для анализа или утверждения порядка удовлетворения обращения в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

При работе с обращением состав формируется таким образом, чтобы анализ и принятие решения осуществлялся, в том числе, с привлечением лиц, которые не участвовали в деятельности по сертификации, относящейся к обращению.

Решение по обращению оформляется документально, подписывается руководителем ОС СМ и направляется лицу, подавшему обращение, заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Процесс подачи, рассмотрения и принятия решений по обращениям не носит дискриминационного характера по отношению к подателю обращения в соответствии с Политикой ОС СМ в области недискриминационного доступа к предоставляемым услугам.

Все материалы по обращениям хранятся у менеджера по качеству. Срок хранения материалов по обращениям установлен в процедуре ПР-06 «Управление документами и записями».