

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СЭТЭР»**

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ОсОО «Сэтэр»
Ж.А. Капаров.
13 января 2026 г.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
Порядок рассмотрения жалоб и апелляций**

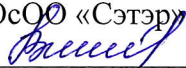
ДП.ОС.005

Редакция № 2

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОС

ОсОО «Сэтэр»

 Винокурова О.С.
13.01.2026 г.

Введено в действие с даты утверждения

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен,
тиражирован и распространен без разрешения ОсОО «Сэтэр»

ОсОО «Сэтэр»		
Орган по сертификации	Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	ДП.ОС.005

Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины и определения, сокращения	3
4. Общие положения.....	3
5. Порядок оформления, прием и регистрация жалобы/апелляции.....	3
6. Порядок и сроки оформления решения по жалобе, апелляции	5
7. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб, апелляций.....	6
Приложение № 1. Форма журнала учета жалоб и апелляций	7
Приложение № 2. Форма соглашения о вхождении в состав комиссии	8
Приложение № 3. Форма протокола заседания Комиссии по жалобам и апелляциям	9

ОсОО «Сэтэр»		
Орган по сертификации	Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	ДП.ОС.005

1. Назначение и область применения

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

ДП обязательна к применению всеми сотрудниками ОС.

2. Нормативные ссылки

Документированная процедура разработана в соответствии с требованиями нормативных документов, ссылки на которые указаны в п.2 РК.ОС.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;

СМ – система менеджмента

ДП – документированная процедура;

4. Общие положения

Прием и рассмотрение жалоб является способом защиты интересов потребителей услуг ОсОО «Сэтэр».

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

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

Заявитель вправе подать жалобу в ОсОО «Сэтэр» по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия продукции с просьбой о пересмотре решения, принятого ОС ОсОО «Сэтэр».

При рассмотрении жалобы между ОсОО «Сэтэр» и заявителем обеспечиваются и соблюдаются принципы объективности, справедливости, беспристрастности и конфиденциальности.

5. Порядок оформления, прием и регистрация жалобы/апелляции

5.1 Подать жалобу в ООС может заявитель или любая организация, заинтересованная в результатах деятельности по проведению испытаний, право которой по ее мнению нарушено.

5.2 Ответственность за все принятые решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалобы, апелляции возложена на генерального директора и Руководителя ОС.

5.3 При рассмотрении жалобы/апелляции обеспечиваются и соблюдаются принципы объективности, беспристрастности и конфиденциальности, не допускаются дискриминационные действия.

5.4 Жалоба, апелляция подается на имя генерального директора в письменной форме. Жалоба, апелляция должна быть аргументированной. При необходимости к жалобе, апелляции прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных прав и законных интересов лица, обратившегося с жалобой, апелляцией.

№ редакции	2	стр. 3 из 9
------------	---	-------------

ОсОО «Сэтэр»		
Орган по сертификации	Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	ДП.ОС.005

5.5 Жалоба, апелляция может быть направлена на почтовый или электронный адрес ОсОО «Сэтэр», либо вручена лично.

5.6 Менеджер по качеству регистрирует входящую жалобу/апелляцию в журнале регистрации входящей корреспонденции, а также в **журнале учета жалоб и апелляций** (Приложение № 1) и не позднее следующего рабочего дня со дня поступления и уведомляет заявителя о ее получении и регистрации в ОС любым удобным способом (устно, официальным письмом, по электронной почте).

5.7 При регистрации жалобы указывается дата получения, наименование физического или юридического лица, приславшего ее, его адрес, телефон, фамилия лица, получившего жалобу и краткое содержание.

5.8. Зарегистрированная жалоба/апелляция передается на рассмотрение руководителю ОС.

5.9. Руководитель ОС рассматривает жалобу/апелляцию на предмет отношения к деятельности ОС, за которую ОС несет ответственность.

В случае, если жалоба/апелляция имеет отношение к деятельности ОС, она принимается на рассмотрение в ОС. При этом ОС берет на себя ответственность по покрытию обязательств, возникших в результате выявленных несоответствий в деятельности ООС.

В случае, если жалоба/апелляция не относится к деятельности ОС, руководитель ОС имеет право отклонить ее, о чем уведомляет заявителя в письменном виде с указанием обоснованной причины отклонения.

5.10. Общий срок рассмотрения жалоб и уведомления о решении по их рассмотрению составляет не более 10 рабочих дней со дня их поступления.

5.11. При обоснованности жалобы/апелляции формируется **Комиссия по жалобам и апелляциям**.

Персональный состав Комиссии, в том числе ее председатель, утверждается для каждого конкретного случая и созывается только по факту поступления жалобы, апелляции.

В его состав могут входить опытные специалисты по видам продукции по рассматриваемому вопросу. Члены Комиссии должны быть независимыми от анализируемого вида работ. Руководитель ОС/специалист ОС не может быть председателем Комиссии, но может быть в его составе при условии, что как минимум 2/3 членов являются независимыми специалистами.

В состав участников заседания могут привлекаться сотрудники ОС, принимавшие участие в проведении работ по рассматриваемым вопросам, а также представители заинтересованных сторон, но при этом они не входят в состав Комиссии и не имеют право голоса при принятии окончательного решения по жалобе, апелляции.

Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заявителю или работал с ним, не может входить в состав Комиссии в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

Структура Комиссии включает:

- председателя Комиссии (генеральный директор ОсОО «Сэтэр»)
- секретаря Комиссии.

В случае отсутствия секретаря его функции возлагаются на одного из членов Комиссии.

5.12. Участники Комиссии подписывают **Соглашение** о вхождении в состав Комиссии (Приложение № 2), в котором обязуются быть беспристрастными, соблюдать

ОсОО «Сэтэр»		
Орган по сертификации	Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	ДП.ОС.005

конфиденциальность информации и правила и нормы, установленные в системе менеджмента ОС.

Привлечение членов Комиссии производится на безвозмездной, добровольной основе.

Обязанности между членами комиссии распределяет председатель комиссии.

5.13. Комиссия проводит заседание, в ходе которого рассматривает жалобу, проверяет изложенные факты. При необходимости, может быть запрошена дополнительная информация. Руководитель ОС при этом несет ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы или апелляции.

5.14. В ходе рассмотрения жалобы/апелляции определяются причины возникновения ситуации, повлекшей за собой жалобу/апелляцию, возможные негативные последствия, устанавливается необходимость проведения корректирующих и предупреждающих действий, собирается и проверяется вся требуемая информация, чтобы принять правомерное решение.

5.15. При необходимости могут быть запрошены архивные документы, касающиеся рассматриваемого дела, заслушаны сотрудники ОС, принимавшие участие в проведении работ по рассматриваемому вопросу, представители заинтересованных сторон.

6. Порядок и сроки оформления решения по жалобе, апелляции

6.1. Расследования и решения по апелляциям Комиссией по жалобам и апелляциям не приводят к дискриминационным действиям. Комиссией по жалобам и апелляциям предпринимаются все соответствующие действия, необходимые для удовлетворения жалобы или апелляции.

6.2. Решение об удовлетворении жалобы, апелляции принимается (пересматривается) и утверждается лицами, не участвующими в сертификации продукции по рассматриваемому вопросу.

Решение по жалобе, может содержать:

- об отклонении жалобы или апелляции;
- о признании жалобы или апелляции обоснованной.
- срок и меры ее разрешения;
- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения (по необходимости);
- причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ (по необходимости)..

6.3. Решение по жалобе, апелляции принимается на заседании Комиссии методом открытого голосования и подсчетом большинства голосов.

6.4. По результатам заседания Комиссии оформляется **Протокол заседания Комиссии по жалобам и апелляциям** (Приложение 3), где отражаются все этапы рассмотрения жалобы, апелляции и принятые решения

6.5. Если решением Комиссии предусмотрено проведение корректирующих мероприятий, то их выполнение организуется незамедлительно согласно процедуре ДП.ОС.009 «**Проведение корректирующих и предупреждающих действий**». Обеспечение принятия соответствующих мер (контроль за выполнением корректирующих мероприятий) осуществляется Руководителем ОС. В случае признания жалобы или апелляции обоснованной, ОС должен провести работы по испытаниям в повторном порядке.

ОсОО «Сэтэр»		
Орган по сертификации	Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»	ДП.ОС.005

6.6. На основании принятого решения менеджером по качеству готовится **официальное письмо**, в котором заявитель и другие заинтересованные стороны извещаются о конце процесса рассмотрения его жалобы или апелляции и о принятом решении.

Сведения о принятом решении регистрируются ответственным по качеству в **журнале регистрации жалоб и апелляций**.

6.7. Менеджер по качеству сохраняет все записи, полученные с момента подачи жалобы до окончания выполнения корректирующих и предупреждающих действий по закрытию данной жалобы. По требованию любой из заинтересованных сторон предоставляются записи по организации и выполнению процесса рассмотрения жалобы.

7. Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб, апелляций

7.1 Уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы, апелляции и о принятом решении в виде официального исходящего письма передается заявителю лично, либо направляется заказным письмом с уведомлением о вручении, в адрес заявителя и других заинтересованных сторон (в срок 10 рабочих дней с даты регистрации жалобы/апелляции). Копия извещения остаётся в ОС.

7.2 Если на решение по жалобе, в течение 10 календарных дней с момента его получения заявителем не поступит возражения, то оно считается принятым.

7.3 Если заявитель не удовлетворен решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, то он может подать апелляцию в КЦА в установленном порядке или обратиться в суд. Решение вышестоящих инстанций является обязательным для выполнения ОС, но может быть обжаловано в соответствии с действующим в Кыргызской Республике порядке.

7.4 В случае обращения с апелляцией на решение по ранее подаваемой жалобе, порядок рассмотрения аналогичен, указанного выше, за исключением состава Комиссии. В этом случае эксперты, принимавшие участие в проведении работ по рассматриваемому вопросу в состав Комиссии не включаются. Допускается привлечение сторонних экспертов, в том числе из других организаций.