

|                       |                                                            |              |
|-----------------------|------------------------------------------------------------|--------------|
| ОС ООО «Новостандарт» | П 02                                                       | Выпуск 6     |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям,<br>жалобам, претензиям | Лист 1 из 13 |



**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
ООО «Новостандарт»

Н.Д. Крыгина

«08» сентября 2025 г.

# ПОЛОЖЕНИЕ

## о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям

### ООО «Новостандарт»

П 02

Выпуск 6

Руководитель органа по сертификации  
систем менеджмента

И.В. Карнаухова  
«08» сентября 2025 г.

г. Москва, 2025

|                       |                                                            |              |
|-----------------------|------------------------------------------------------------|--------------|
| ОС ООО «Новостандарт» | П 02                                                       | Выпуск 6     |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям,<br>жалобам, претензиям | Лист 2 из 13 |

## Содержание

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 1 Общие положения.....                                      | 3  |
| 2 Нормативные ссылки .....                                  | 3  |
| 3 Сокращения .....                                          | 4  |
| 4 Состав Комиссии .....                                     | 4  |
| 5 Функции Комиссии .....                                    | 5  |
| 6 Порядок работы с апелляциями, жалобами, претензиями ..... | 6  |
| 6.1 Прием, регистрация апелляций, жалоб, претензий.....     | 6  |
| 6.2 Рассмотрение апелляций, жалоб, претензий .....          | 6  |
| 6.3 Формирование ответа.....                                | 9  |
| 7 Ответственность .....                                     | 9  |
| Приложение А Схема рассмотрения апелляций .....             | 11 |
| Приложение Б Схема рассмотрения жалоб и претензий.....      | 12 |
| Лист учета изменений .....                                  | 13 |

|                       |                                                         |              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|--------------|
| ОС ООО «Новостандарт» | П 02                                                    | Выпуск 6     |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям | Лист 3 из 13 |

## **1 Общие положения**

1.1 Настоящее положение устанавливает состав, функции и порядок работы комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям (далее – Комиссия) органа по сертификации систем менеджмента ООО «Новостандарт» (далее – ОС, орган по сертификации).

1.2 Настоящее положение является открытым нормативным документом для всех заинтересованных сторон (по запросу).

1.3 Жалоба – письменное требование, обращенное в адрес ОС, об устранении нарушенных прав и законных интересов.

Апелляция – обжалование решения ОС.

Претензия – требование, обращенное в адрес ОС, об устранении нарушений исполнения обязательств.

Источниками информации о поступлении претензий и жалоб могут быть: входящая корреспонденция на бумажных и электронных носителях, средства массовой информации, заявления заинтересованных сторон, в том числе внутренние жалобы.

Апелляция подается в ОС в письменном виде не позднее, чем через 30 календарных дней после решения ОС, с которым заявитель не согласен. Информация о сроках подачи апелляции доводится до заявителя (в устной форме) экспертом по сертификации – исполнителем работ по подтверждению соответствия. В апелляции должны быть указаны причины несогласия с решением ОС, даны обоснования, указаны документы и т. д.

Процедура рассмотрения претензий, жалоб, апелляций идентична.

1.4 Основными принципами деятельности Комиссии являются компетентность, независимость, открытость и беспристрастность.

Результатом работы Комиссии является решение по рассмотрению претензии, жалобы, апелляции.

1.5 Организационно–техническое обеспечение деятельности Комиссии осуществляет ОС. Члены Комиссии участвуют в работе Комиссии на безвозмездной основе.

1.6 Персонал ОС оказывает услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, нормативных документов и соответствующих внутренних документов ОС, а также выполняет действия, направленные на предупреждение возможных претензий, апелляций и жалоб (обнаружение и устранение причин возможных претензий, апелляций и жалоб).

## **2 Нормативные ссылки**

2.1 Настоящее положение разработано с учетом требований следующих документов:

|                       |                                                         |              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|--------------|
| ОС ООО «Новастандарт» | П 02                                                    | Выпуск 6     |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям | Лист 4 из 13 |

- IAF MD 10:2013 «Оценка управления компетентностью органа по сертификации в соответствии с ISO/IEC 17021:2011»;
- ГОСТ Р 70511–2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Оценка управления компетентностью органа по сертификации в соответствии с ИСО/МЭК 17021:2011 (IAF MD 10:2013).
- Федеральный закон от 28.12.2013 № 412–ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- Федеральный закон от 27.12.2002 № 184–ФЗ «О техническом регулировании»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей»;
- ГОСТ Р 54295–2010/ISO/PAS 17003:2004 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021–1–2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования».

2.2 В настоящем положении использованы ссылки на следующие документы системы менеджмента (СМ) ОС:

- СТО 01 «Управление документацией»;
- СТО 04 «Порядок проведения сертификации систем менеджмента»;
- СТО 07 «Управление несоответствиями»;
- СТО 08 «Управление корректирующими действиями».

### 3 Сокращения

В данном положении используются следующие сокращения:

Комиссия – комиссия по апелляциям, жалобам, претензиям;

Обращение – жалоба, апелляция, претензия;

СМ – система менеджмента;

ОС – орган по сертификации систем менеджмента  
ООО «Новастандарт».

### 4 Состав Комиссии

Комиссия по жалобам, апелляциям и претензиям формируется приказом генерального директора, в случае, если руководством по результатам анализа обращения были сделаны выводы о причастности деятельности ОС к предмету обращения.

Для достоверности и объективности результатов работы состав Комиссии формируется (приказом генерального директора

|                       |                                                         |              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|--------------|
| ОС ООО «Новостандарт» | П 02                                                    | Выпуск 6     |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям | Лист 5 из 13 |

ООО «Новостандарт») с обязательным соблюдением условия наличия баланса интересов, такого как отсутствие преобладания какого-либо одного интереса. В состав Комиссии могут входить представители ОС, представители подателя обращения, других заинтересованных сторон, независимые эксперты, в т.ч. эксперты из сторонних организаций по предложению подателя жалобы.

В Комиссию, в составе не менее четырех человек, входят:

- председатель комиссии,
- секретарь,
- члены комиссии – эксперты по сертификации, специалисты по соответствующим направлениям в зависимости от содержания рассматриваемого вопроса.

В состав Комиссии привлекаются эксперты, не принимавшие участие в проведении работ по рассматриваемому вопросу.

Председателем Комиссии является генеральный директор ООО «Новостандарт», он же назначает секретаря в момент формирования Комиссии. Секретарем не может быть эксперт, принимающий участие в проведении работ по сертификации. Члены Комиссии должны иметь опыт работы в области сертификации не менее трех лет и не иметь отношения к рассматриваемому вопросу.

Комиссия функционирует по мере необходимости при поступлении обращений в установленном порядке.

## **5 Функции Комиссии**

Председатель Комиссии организывает и работу комиссии с соблюдением беспристрастности и носить недискриминационный характер.

Секретарь Комиссии осуществляет подготовку материалов по обращению, информирует членов Комиссии о времени и месте проведения заседания, ведет протокол заседания Комиссии.

Члены Комиссии выполняют следующие функции:

- рассмотрение апелляций по вопросам нарушений регламентированных процедур сертификации и порядка проведения работ по сертификации персоналом ОС, возникших при осуществлении или по завершению работ по сертификации систем менеджмента;
- рассмотрение претензий, апелляций по решениям, принятым по результатам проведения работ по сертификации;
- разрешение спорных вопросов, которые могут возникнуть в случае выдачи ОС заявителю решения об отказе в выдаче сертификата соответствия;
- разрешение спорных вопросов в связи с приостановлением действия сертификата соответствия или его отменой;

|                       |                                                         |              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|--------------|
| ОС ООО «Новостандарт» | П 02                                                    | Выпуск 6     |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям | Лист 6 из 13 |

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения поступивших обращений;
- рассмотрение обращений на неудовлетворенность потребителей услуг ОС действиями сотрудников ОС;
- взаимодействие с организациями (лицами), имеющими претензии к работе ОС, и сотрудниками ОС;
- оформление результатов заседаний Комиссии;
- в случае обоснованности апелляции, выработка рекомендаций ОС по удовлетворению и недопущению данных обращений впоследствии;
- доведение утвержденного решения Комиссии по апелляциям до заинтересованных сторон.

## **6 Порядок работы с апелляциями, жалобами, претензиями**

### **6.1 Прием, регистрация апелляций, жалоб, претензий**

Первичная обработка и регистрация обращений, поступающих в адрес ОС, осуществляется в соответствии с установленными в ОС правилами регистрации входящей корреспонденции (СТО 01 «Управление документацией») сотрудником, ответственным за делопроизводство.

Полученные претензии, апелляции и жалобы в кратчайшие сроки доводятся до руководителя ОС СМ и генерального директора ООО «Новостандарт», регистрируются сотрудником, ответственным за делопроизводство, в Журнале регистрации претензий, апелляций и жалоб. Форма журнала приведена в СТО 07 «Управление несоответствиями».

ОС (в лице сотрудника, ответственного за делопроизводство) подтверждает получение претензий, апелляций и жалоб.

### **6.2 Рассмотрение апелляций, жалоб, претензий**

В ОС для рассмотрения поступающих обращений устанавливается общий срок в 30 календарных дней с момента регистрации обращения. Решение, сообщаемое подателю обращения, принимается (или рассматривается) лицами, не задействованными в предмете жалобы.

Обращения делятся на две категории. Одна категория обращений относится к оценке соответствия и/или к апелляциям, а также к СМ ОС. Это тип специфических жалоб (претензий), которые, если останутся не решенными, способны принести дурную славу ОС.

Другая категория обращений относится к уровню качества услуг или к доставке документов.

Получив обращение руководство ОС (руководитель ОС и генеральный директор ООО «Новостандарт») определяет, касается ли данное обращение

|                       |                                                         |              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|--------------|
| ОС ООО «Новостандарт» | П 02                                                    | Выпуск 6     |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям | Лист 7 из 13 |

действий, за которые ОС отвечает. Руководство ОС, при необходимости привлекая иных сотрудников ОС, проводит анализ обращения с целью определения его обоснованности, установления причины его появления и определения необходимых действий в отношении полученного обращения. Анализ обращения производится на основании нормативных документов, определяющих требования к соответствующей работе, услуге.

Критерием для принятия решения по обращению является правомочность обращения по отношению к требованиям, предъявляемым к соответствующей работе, услуге, документу ОС. Обращение может носить неправомочный характер, т. к. может быть подано на заведомо правильные действия и результаты деятельности ОС.

Поступившие обращения могут относиться как к деятельности ОС, так и к деятельности держателя сертификата, система менеджмента которого сертифицирована ОС. Если обращение относится к держателю сертификата, то руководитель ОС должен обеспечить передачу держателю сертификата относящегося к нему обращения в течение 5 рабочих дней со дня регистрации поступления обращения. Организация–держатель сертификата предоставляет в ОС свидетельства об удовлетворении обращения (в случае его обоснованности) в виде отчёта, составленного в свободной форме, с указанием документов, доказывающих, что действия по удовлетворению обращения были успешно проведены. В качестве приложения к отчёту предоставляет копии этих документов. Помимо отчёта держатель сертификата предъявляет сведения о корректирующих действиях в плане недопущения подобных обращений впредь.

В отдельных случаях, ОС в рамках расследования жалоб и/или претензий может инициировать проведение внеплановых аудитов у сертифицированного заказчика. Порядок проведения внеплановых аудитов определен в СТО 04.

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

В случае если по результатам анализа руководством ОС выявляется, что обращение относится к деятельности ОС и является обоснованным, то приказом генерального директора ООО «Новостандарт» формируется Комиссия (раздел 4 настоящего положения). Секретарь Комиссии собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны подателя обращения (заявителя), так и со стороны ОС; информирует членов Комиссии о времени и месте проведения заседания.

Комиссия может затребовать следующие документы:

|                       |                                                         |              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|--------------|
| ОС ООО «Новостандарт» | П 02                                                    | Выпуск 6     |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям | Лист 8 из 13 |

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

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

Материалы анализируются на заседании Комиссии и оформляются в виде протокола заседания Комиссии.

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.

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

Информация, обязательная для отражения в протоколе:

- предъявитель обращения;
- предмет обращения;
- виновник, явившийся причиной поступления обращения;
- возможность удовлетворения обращения;
- сроки удовлетворения обращения, если это возможно;
- ответственное лицо за удовлетворение обращения.

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.

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 СТО 07 «Управление несоответствиями», СТО 08 «Управление корректирующими действиями».

Ответственность за проведение корректирующих и предупреждающих действий несет представитель руководства по качеству ОС – в случае, если он непосредственно не связан с причинами жалоб. Если представитель руководства по качеству задействован в предмете жалобы, ответственность за проведение корректирующих и предупреждающих действий возлагается генеральным директором ООО «Новостандарт» на сотрудника ОС, непосредственно не связанного с причинами жалоб. Контроль проведения корректирующих и предупреждающих действий осуществляет руководитель ОС (генеральный директор ООО «Новостандарт»).

|                       |                                                         |              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|--------------|
| ОС ООО «Новостандарт» | П 02                                                    | Выпуск 6     |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям | Лист 9 из 13 |

### **6.3 Формирование ответа**

Результаты анализа и обработки обращения в письменном виде доводятся до сведения организации, от которой данное обращение поступило. После официального рассмотрения обращения, руководитель ОС готовит ответ заявителю. Письмо оформляется в соответствии с требованиями СТО 01 «Управление документацией». Все отправляемые ответы на претензии, апелляции и жалобы оформляются на фирменных бланках.

Ответ на обращение должен быть проанализирован и утвержден лицом, не имевшим отношение к предмету обращения.

В течение 1 недели письмо отправляется в адрес заявителя. Отправка осуществляется: курьерскими службами, Почтой России, заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, и иными способами.

Документы и материалы работы Комиссии, а также ответы (их копии) на претензию, апелляцию или жалобу сохраняются в ОС в течение 10 лет после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

В случае неудовлетворенности заявителя результатами работы заседания Комиссии по апелляциям (принятым решением), заявитель (податель обращения) вправе направить апелляцию на рассмотрение в Федеральную службу по аккредитации либо обратиться в установленном порядке в соответствующий судебный орган.

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

Второй экземпляр ответа на претензию, апелляцию или жалобу с визами соответствующих исполнителей, а также привлеченных к исполнению специалистов и вся переписка по этому документу хранятся в деле.

## **7 Ответственность**

7.1 Ответственность за организацию реагирования ОС на жалобы, претензии, апелляции несет генеральный директор ООО «Новостандарт».

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

7.3 Члены Комиссии несут ответственность за:

– объективность, беспристрастность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

|                       |                                                            |               |
|-----------------------|------------------------------------------------------------|---------------|
| ОС ООО «Новостандарт» | П 02                                                       | Выпуск 6      |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям,<br>жалобам, претензиям | Лист 10 из 13 |

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

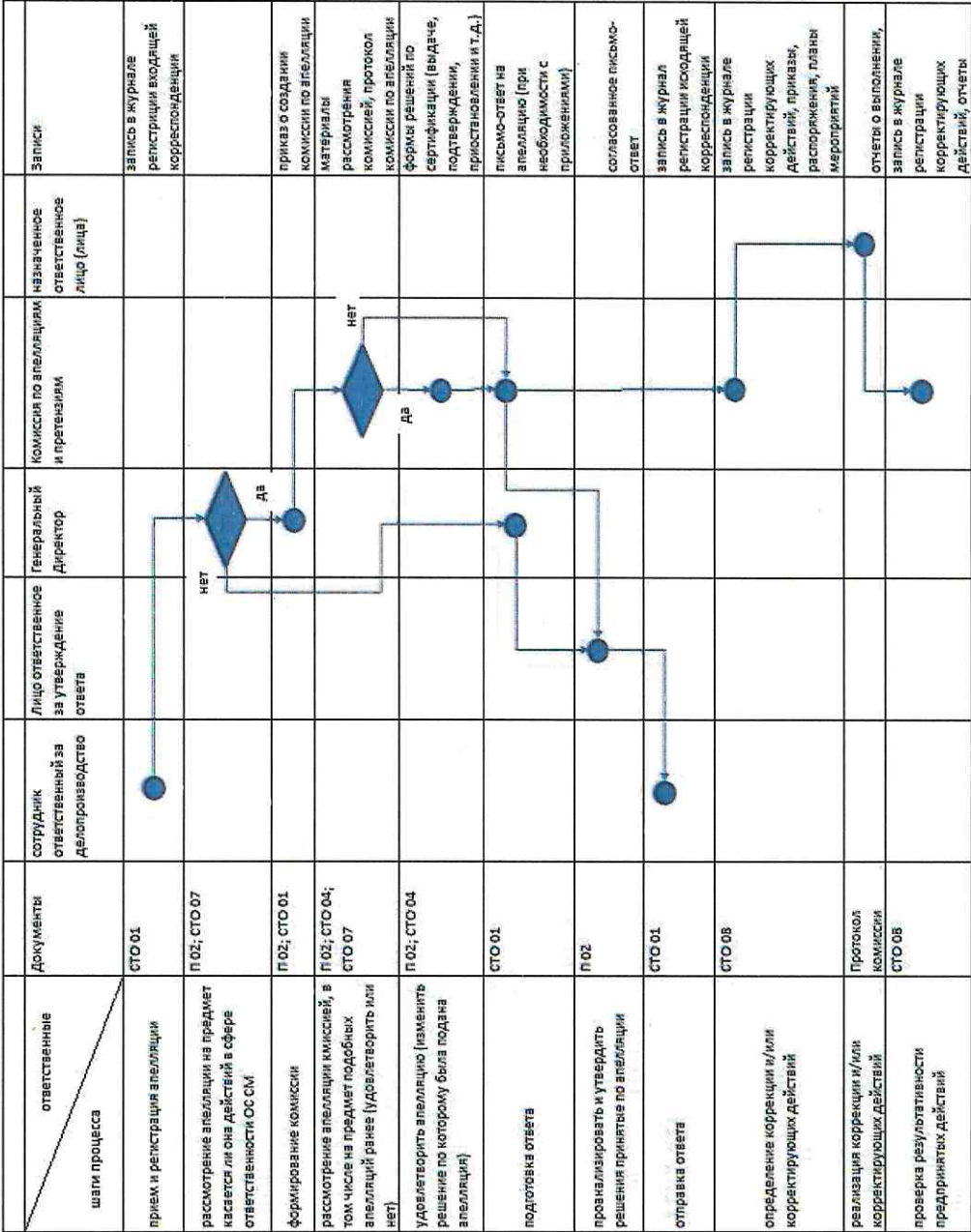
7.4 Руководитель ОС обеспечивает установление и доведение до сведения персонала ОС ответственности за деятельность и принятые решения по управлению апелляциями, жалобами, претензиями.

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

## Приложение А

### Схема рассмотрения апелляций

Карта процесса рассмотрения апелляций



|                       |                                                         |               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|---------------|
| ОС ООО «Новостандарт» | П 02                                                    | Выпуск 6      |
|                       | Положение о комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям | Лист 12 из 13 |

## Приложение Б

### Схема рассмотрения жалоб и претензий

**Схема процесса рассмотрения жалоб и претензий**

| шаги процесса \ ответственные                                                                                                      | Документы            | Генеральный Директор | сотрудник ответственный за делопроизводство | Комиссия по апелляциям и претензиям | назначенное ответственное лицо (лица) | Записи                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| прием и регистрация претензии                                                                                                      | СТО 01               |                      |                                             |                                     |                                       | запись в журнале регистрации входящей корреспонденции                                           |
| рассмотрение претензии на предмет правомочности и ответственности ОС СМ (да - обращение правомочно; нет - обращение не правомочно) | П 02; СТО 07         | нет<br>да            |                                             |                                     |                                       |                                                                                                 |
| определение направленности претензии (относится к ОС СМ - да, относится к держателю сертификата - нет)                             | П 02; СТО 07         |                      | нет<br>да                                   |                                     |                                       |                                                                                                 |
| направить претензию держателю сертификата                                                                                          | СТО 01; П 02; СТО 07 |                      |                                             |                                     |                                       | запись в журнале регистрации исходящей корреспонденции, письмо-ответ                            |
| получить ответ от держателя сертификата                                                                                            |                      |                      |                                             |                                     |                                       | запись в журнале регистрации входящей корреспонденции, письмо-ответ от держателя сертификата    |
| формирование комиссии                                                                                                              | СТО 01; П 02; СТО 01 |                      |                                             |                                     |                                       | приказ о создании комиссии по жалобам, претензиям                                               |
| рассмотрение апелляции комиссией                                                                                                   | П 02; СТО 07         |                      |                                             |                                     |                                       | протокол комиссии, материалы обращения                                                          |
| подготовка ответа (включая анализ и утешение лицом не имеющим отношение к предмету обращения)                                      | СТО 01; П 02; СТО 07 |                      |                                             |                                     |                                       | проект письма-ответа (возможно с приложениями)                                                  |
| отправка ответа                                                                                                                    |                      |                      |                                             |                                     |                                       | письмо-ответа (возможно с приложениями); запись в журнале регистрации исходящей корреспонденции |
| определение коррекции и/или корректирующих действий                                                                                | СТО 01; СТО 08       |                      |                                             |                                     |                                       | запись в журнале регистрации корректирующих действий, приказы, распоряжения, планы мероприятий  |
| реализация коррекции и/или корректирующих действий                                                                                 | протокол комиссии    |                      |                                             |                                     |                                       | отчеты о выполнении                                                                             |
| проверка результативности предпринятых действий                                                                                    | СТО 08               |                      |                                             |                                     |                                       | запись в журнале регистрации корректирующих действий, отчеты                                    |

