Общество с ограниченной ответственностью «Энергосертификация»

ОГРН: 1187746951545 ИНН: 7727399045

Орган по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «Энергосертификация»

Руководитель
Органа по сертификации продукции
Общества с ограниченной ответственностью
«Энергосертификация»

_____ Даки Н.В.

«01» сентября 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
«Энергосертификация»

_____ Хайруллин Н.А.

М.П.

«01» сентября 2026 г.

Приказ ООО «Энергосертификация»
от «01» сентября 2026 г. № П-20260901-1

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура
«Порядок рассмотрения апелляций»
СМК ДП.11/07-2026

г. Москва, 2026 год

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. **РАЗРАБОТАНА** ОС ООО «Энергосертификация».
2. **УТВЕРЖДЕНА** Генеральным директором ООО «Энергосертификация».
3. **ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ** с даты утверждения.
4. **ВВЕДЕНА** в версии 7.
5. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** за своевременную актуализацию Документированной процедуры «Порядок рассмотрения апелляций» возлагается на менеджера по качеству.

Настоящая Документированная процедура «Порядок рассмотрения апелляций» не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована или распространена без разрешения Генерального директора ООО «Энергосертификация».

Содержание

1. Назначение и область применения 4
2. Нормативные ссылки 4
3. Термины, определения и сокращения 4
4. Общие положения 5
5. Состав Комиссии по апелляциям 5
6. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям 6
7. Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций 6
8. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций 7
9. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям 8
10. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту 8
11. Ответственность 9
Приложение №1 Форма соглашения 10
Приложение №2 Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности 11
Приложение №3 Форма апелляции 12
Приложение №4 Форма решения Комиссии по апелляциям 13

1. Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура СМК ДП.11/07-2026 «Порядок рассмотрения апелляций» (далее – ДП) устанавливает правила формирования Комиссии по апелляциям (далее – Комиссия), правила оформления, приема и регистрации апелляций, правила и сроки рассмотрения, а также права и обязанности при рассмотрении апелляций в Органе по сертификации (далее – ОС).

1.2 Настоящая процедура обязательна работниками, участвующими в процессе рассмотрения апелляций.

Данная процедура предназначена для применения:

- ОС;
- Комиссией;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

2. Нормативные ссылки

2.1 В настоящей ДП использованы ссылки на следующие документы:

- ОГН0.RU.0108 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Комиссии по апелляциям и рекламациям Системы»;
- ОГН0.RU.0114 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Признание компетентности органов по сертификации. Общие положения и порядок проведения» (с изменением №1);
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2013 №412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» (с изменениями).

3. Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящей ДП используются следующие термины и определения:

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или Центрального органа со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

Орган по оценке соответствия - орган, оказывающий услуги по оценке соответствия;

Апелляция – Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или центрального органа о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта;

Апеллянт – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию;

Форма апелляции – документ СМК ОСООО «Энергосертификация» инструктивного характера, содержащий определенную совокупность реквизитов, обязательных для заполнения апеллянтом.

3.2. В настоящей ДП используются следующие сокращения:

ДП – документированная процедура;

ОС – орган по сертификации продукции ОС ООО «Энергосертификация»;

СМК – система менеджмента качества.

4. Общие положения

4.1 Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОС. Регламент процедуры рассмотрения апелляций, находится в открытом доступе на сайте ООО «Энергосертификация».

4.2 Апеллянтом может быть любая организация или лицо-участник процесса сертификации, заинтересованное в результатах сертификации, права которого, по ее мнению, нарушены.

4.3 Апеллянт вправе подать апелляцию в ООО «Энергосертификация», с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого ОС в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п.7 настоящей ДП;

- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции.

4.4 Ответственность за деятельность Комиссии несет Генеральный директор ООО «Энергосертификация».

4.5 Возглавляет Комиссию председатель Комиссии, который назначается приказом Генерального директора ООО «Энергосертификация».

4.6 Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) определяется в зависимости от направлений деятельности ОС, от вопросов, затронутых заявителем в апелляции. Состав Комиссии устанавливает председатель Комиссии.

4.7 При рассмотрении спорных вопросов, Комиссия руководствуется настоящей процедурой, документами системы менеджмента по сертификации, устанавливающими общие правила, нормы и требования по проведению сертификации, а также документами СМК ОС.

4.8 Результатом работы Комиссии является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от решения проблемы.

В случае несогласия с решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение в вышестоящих инстанциях.

5. Состав Комиссии по апелляциям

5.1 Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны быть беспристрастными и объективными в принятии решений, иметь опыт работы в области сертификации не менее трех лет, и не иметь отношения к рассматриваемому вопросу.

5.2 Комиссию возглавляет председатель.

5.3 Состав Комиссии определяется председателем Комиссии.

5.4 Члены Комиссии включаются в ее состав на добровольной основе, на основе соглашения в соответствии с Приложением №1 к настоящей ДП, согласно правилам оформления в установленном порядке.

5.5 Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности, в соответствии с Приложением №2 к настоящей ДП, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

5.6 В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;

- члены Комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;
- секретарь.

5.7 Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

5.8 В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в сертификации или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые эксперты;
- сотрудники ООО «Энергосертификация».

5.9 Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

6. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

6.1 Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов, связанных с работами по подтверждению соответствия продукции;
- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения апелляций.

6.2 В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;
- рассмотрение апелляций связанных с проведением работ по подтверждению соответствия;
- запрос у апеллянта и руководителей испытательных лабораторий материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ОС;
- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;
- проведение оценки представленных материалов;
- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;
- не допущение дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;
- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции.

7. Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций

7.1 В случаях возникновения разногласий между участниками сертификации по различным вопросам, связанным с проведением сертификации – апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя Генерального директора ООО «Энергосертификация».

7.2 Апелляция должна быть оформлена согласно в установленном порядке, в соответствии с Приложением №3 к настоящей ДП. В апелляции должны быть указаны: причины спора, дано обоснование несогласия с вынесенным решением, указаны документы и т.д.

7.3 Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по факсу, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции. Далее, по мере сбора информации и принятия решения организация, подавшая апелляцию, оповещается о стадиях прохождения процедуры.

7.4 Комиссия может затребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

7.5 После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- рассмотрение поступившей апелляции и, если она имеет отношение к деятельности органа по сертификации, принимает ее к рассмотрению.
- регистрацию обращения в «Журнале регистрации жалоб и апелляций», установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

8. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций

8.1 В соответствии с п. 1_1 части 1 статьи 13 №412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», ОС рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к его деятельности (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения аккредитованному лицу), и обязан давать ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления.

8.2 Комиссия должна быть организована в течение 5 рабочих дней с момента регистрации апелляции. Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде, с указанием:

- информации о получении апелляции;
- даты и регистрационного номера;
- информации о сроках рассмотрения.

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

8.3 Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
- предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;

- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;

- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;

- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

В состав Комиссии назначаются лица, не участвующими в деятельности по сертификации, с которой связана апелляция.

8.4 В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

8.5 При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

8.6 В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения.

8.7 Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

8.8 На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

9. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям

9.1 Решение оформляется председателем Комиссии в течение 10 рабочих дней, согласно правилам оформления, в соответствии с Приложением №4 к настоящей ДП.

9.2 Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается Генеральным директором ООО «Энергосертификация».

9.3 Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения;

- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

10. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту

10.1 Решение по апелляции прикладывается к протоколу, высылается апеллянту секретарем, в письменном виде не позднее 15 рабочих дней с момента принятия решения, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остается у секретаря ООО «Энергосертификация».

10.2 Все документы и материалы работы Комиссии по апелляциям сохраняются в ОС, согласно правилам хранения и передачи документов в архив в установленном порядке.

10.3 Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

10.4 Решение Комиссии для руководителя ОС является обязательным.

10.5 При несогласии апеллянта с решением, принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

10.6 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности потребителя.

Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа СМК особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг ОС.

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ООО «Энергосертификация» систематически проводятся:

–периодические проверки нормативных документов;

–внутренние аудиты СМК;

–проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг;

–анализ претензий и апелляций, поступивших ранее;

–анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа;

–обучение персонала.

11. Ответственность

11.1 Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;

- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом.

11.2 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

11.3 По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

11.4 Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у менеджера по качеству в деле «Апелляции в ОС», в течении двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

11.5 Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены всеми руководителями ООО «Энергосертификация». Выявленные несоответствия в работе должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ООО «Энергосертификация».

Приложение №1
Форма соглашения

СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее соглашение заключено между ООО «Энергосертификация» и

_____
организация, занимаемая должность

_____
фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению ООО «Энергосертификация» войти в состав Комиссии по апелляции и обязуется строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ООО «Энергосертификация».

Председатель Комиссии _____ _____
подпись фамилия, инициалы

Дата «___» _____20__ г.

_____ _____ _____
организация, должность члена Комиссии подпись фамилия, инициалы

Дата «___» _____20__ г.

Приложение №2
Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности

ЗАЯВЛЕНИЕ

члена Комиссии по апелляции

_____
фамилия, имя, отчество

об отсутствии конфликта, интересов с организацией

_____
наименование организации

Я, _____
фамилия, имя, отчество аудитора (эксперта)

заявляю, что в течение 2-х лет не имел, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией

_____
наименование организации

и его партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:
- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах ООО «Энергосертификация»;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

_____	_____	_____
дата	подпись	расшифровка подписи

Приложение №3
Форма апелляции

Генеральному директору
ООО «Энергосертификация»
И.О. Фамилия

1 Сведения о предъявителе апелляции:

Ф.И.О._____
Организация_____
Адрес_____
Почтовый индекс, город_____
Страна_____
Телефон/факс_____
Электронная почта_____
Ф.И.О .уполномоченного лица, ,действующего от имени предъявителя апелляции (если применимо)
_____
Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта)
_____

2 Объект апелляции
- деятельность ОС ☐
- деятельность держателей сертификатов ☐

3 Суть апелляции

Дата возникновения_____
Описание разногласия _____
_____
_____

4 Дата, подпись

Дата_____Подпись_____

5 Приложения

Перечень прилагаемых документов:
_____
_____

Приложение №4
Форма решения Комиссии по апелляциям

Решение комиссии

Комиссия по апелляциям _____

_____

наименование Органа по сертификации

Рассмотрела апелляцию №___ _____ от «____» _____ 20___г.
по вопросу_____
представленную_____
наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение:_____
_____
Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной)_____
_____
_____
_____

Генеральный директор
ООО «Энергосертификация» _____ _____
И.О. Фамилия подпись

Председатель Комиссии по апелляциям _____ _____
И.О. Фамилия подпись

Члены Комиссии по апелляциям _____ _____
И.О. Фамилия подпись

Лист ознакомления с документом

№ п/п	**Ф.И.О.**	**Дата ознакомления**	**Подпись**
1	2	3	4