

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящие «Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации» устанавливают порядок рассмотрения апелляций, жалоб, претензий на решения органа по сертификации при проведении работ по подтверждению соответствия продукции и услуг.

Положения данного документа разработаны на основании:

ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования;

СТО 02-11 Рассмотрение апелляций (жалоб, претензий);

## 2 ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ АПЕЛЛЯЦИЙ, ЖАЛОБ, ПРЕТЕНЗИЙ

2.1 Жалобы, апелляции, претензии организаций, обратившихся с заявкой на сертификацию, сертифицированных организаций и других возможных пользователей сертификации (далее – заинтересованные лица) рассматриваются Комиссией по апелляциям ООО «Тест-С.-Петербург».

Заинтересованное лицо имеет право обратиться в ООО «Тест-С.-Петербург» с жалобой (претензией, апелляцией) в течение 1 (одного) месяца со дня получения обжалуемого документа или выполнения обжалуемого действия.

Жалоба (претензия, апелляция) оформляется в письменном виде, подписывается уполномоченным представителем заявителя и направляется вместе с прилагаемыми документами директору ООО «Тест-С.-Петербург» путем подачи через приемную ООО «Тест-С.-Петербург» либо посредством почтового отправления, по факсу или электронной почте.

Жалоба (претензия, апелляция) должна содержать наименование организации-заявителя, юридический и почтовый адрес, телефоны, адреса электронной почты для связи, должность, ФИО и контактные данные руководителя организации и ответственного сотрудника для связи по вопросам рассмотрения и разрешения жалобы (претензии, апелляции). Для оформления жалобы (претензии, апелляции) можно использовать прилагаемую [форму](#) (приложение А).

Жалоба (претензия, апелляция) должна быть мотивированной, с указанием причин и обоснований несогласия с принятым решением (совершенным действием) и с приложением документов, подтверждающих обоснованность жалобы (претензии, апелляции).

Комиссия по апелляциям ООО «Тест-С.-Петербург» рассматривает жалобу (претензию, апелляцию) в течение 1 (одного) месяца с даты ее поступления в ООО «Тест-С.-Петербург».

О принятии жалобы (претензии, апелляции) к рассмотрению и о принятом решении заявитель извещается в письменном виде посредством почтового отправления, по факсу или электронной почте.

В случае если по результатам рассмотрения Комиссией по апелляциям Ваши жалобы (претензии, апелляции) будут признаны обоснованными, они будут должным образом учтены в нашей работе, и мы приложим все усилия для их разрешения.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А ФОРМА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ (АПЕЛЛЯЦИИ)**

**В Комиссию по апелляциям ООО «Тест-С.-Петербург»**  
 Россия, 190103, Санкт-Петербург, 10-я Красноармейская ул., д. 22, лит. А  
 Тел.: +7 (812) 334-02-62, +7 (812) 327-55-51, Адрес электронной почты: cert@test-spb.ru

|                             |                   |  |
|-----------------------------|-------------------|--|
| 1. Название организации     |                   |  |
| 2. Юридический адрес        |                   |  |
| 3. Почтовый адрес           |                   |  |
| 4. Руководитель организации | Должность:        |  |
|                             | ФИО:              |  |
|                             | Телефон,<br>Факс: |  |
|                             | Эл. почта:        |  |
| 5. Контактное лицо          | Должность:        |  |
|                             | ФИО:              |  |
|                             | Телефон,<br>Факс: |  |
|                             | Эл. почта:        |  |

***В целях более тщательного рассмотрения Вашей жалобы (апелляции) просим предоставить нам наиболее подробную информацию о ее содержании, о причинах и обосновании Вашего несогласия с действиями и решениями Органа по сертификации. При необходимости укажите ссылки на соответствующие документы.***

|                                      |
|--------------------------------------|
| <b>Содержание жалобы (апелляции)</b> |
|                                      |

|  |
|--|
| <b>Предлагаемое решение (не обязательно)</b> |
|  |

\_\_\_\_\_  
 Должность руководителя организации

\_\_\_\_\_  
 (подпись)

\_\_\_\_\_  
 (ФИО)

Дата:

М.П.