




**Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц,
включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»**

Распоряжение генерального директора ООО «ДСА» № СМК-1/26-08 от 29.05.2026


Версия 1.0

	Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»	
	29.05.2026	Лист 2 из Листов 11

Введение

- А) Утвержден Распоряжением генерального директора ООО «ДСА» № СМК-1/26-08 от 29.05.2026;
- Б) Вводится в действие с 01.06.2026 г.;
- В) Вводится впервые.
- Г) Версия 1.0.

	Версия 1.0	

	Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»	
	29.05.2026	Лист 3 из Листов 11

Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции

Введение

Руководство ООО «ДСА» считает, что обращения третьих лиц (включая жалобы (претензии) и апелляции) являются ценнейшим источником информации, способствующим развитию деятельности и повышению доверия к проводимым работам по аккредитации.

Поступившее в ООО «ДСА» обращение, включая жалобы (претензии) или апелляции, может служить сигналом о слабых сторонах нашей работы (указать на недостатки в процессах, системах или коммуникациях) или содержать предложения по развитию работ (например, необходимость разработки новых схем аккредитации и/или уточнения действующих).

Кроме того, поступившие обращения помогают понять ожидания, требования и влияние на деятельность третьих лиц, что создает условия для адаптации процессов, улучшения качества проводимых работ, и повышения удовлетворённости заинтересованных сторон.

Своевременное и эффективное реагирование на обращения, включая жалобы (претензии) или апелляции, демонстрирует, что мы дорожим мнением третьих лиц (таких как: наши заявители, аккредитованные органы по оценке соответствия и другие заинтересованные лица), что повышает вероятность положительного впечатления о нашей деятельности.

При работе с обращениями от третьих лиц, включая жалобы (претензии) или апелляции, в ООО ДСА реализованы следующие основные принципы работы с информацией:

1. Доступность информации

Данный принцип определяет необходимость разделения информации по двум критериям:

- Конфиденциальная информация – доступ к информации имеют только ограниченный круг специалистов, которым данная информация необходима для осуществления тех или иных работ по оценке, включая вопросы принятия решений.

- Общедоступная информация – информация, предназначенная для широкого (обезличенного) круга пользователей.

2. Целостность информации.


Данный принцип подразумевает, что изменение информации может быть осуществлено только лицом, передавшим/ создавшим ту или иную информацию.

3. Контролируемость

Принцип контролируемости информации состоит в том, что любые изменения информации должны фиксироваться, чтобы понимать, кто, когда и что сделал.

Принцип контролируемости в ООО «ДСА» реализуется путем передачи пользователю только той документированной информации, которая на текущий момент является актуальной, т.е. в которой учтены любые внесенные изменения (вся информация о внесенных изменениях указана (зафиксирована)).

	Версия 1.0	

	Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»	
	29.05.2026	Лист 4 из Листов 11

1. Область применения

Настоящий документ (далее – Руководство) определяет единые принципы организации рассмотрения обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, поступившие в ООО «ДСА».

Настоящее руководство содержит требования к оформлению обращений третьих лиц, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности должностных лиц и специалистов ООО «ДСА» при рассмотрении поступивших обращений.

Особая роль в настоящем документе отведена работе с жалобами (претензиями) и апелляциями.

В настоящем документе описаны процедуры работы с жалобами (претензиями) или апелляциями, которые реализуют следующие принципы:

- прозрачность процесса;

Прозрачность процесса подразумевает, что лицо, направившее жалобу (претензию) или апелляцию, уведомлено о её получении, ему предоставлена информация о работе с жалобой (претензией) или апелляцией и результат (решение, отчет) её рассмотрения, включая уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции.

- доступность процесса;

Доступность процесса подразумевает, что описание процесса рассмотрения жалоб (претензий) или апелляций доступно для всех заинтересованных сторон. Процесс рассмотрения жалоб (претензий) или апелляций размещен на официальном сайте ООО «ДСА»

- объективность/ беспристрастность процесса;

Объективность/ беспристрастность процесса подразумевает отсутствие каких-либо дискриминационных действий в отношении лица, подавшего жалобу (претензию) или апелляцию.

Правила и условия рассмотрения жалоб (претензий) или апелляций одинаковы для всех заявителей/ аккредитованных лиц.

Рассмотрение жалоб (претензий) или апелляций является бесплатным для всех лиц, направивших в ООО «ДСА» жалобу (претензию) или апелляцию.

- полнота информации;

Полнота информации подразумевает, что собранные данные для принятия решения по жалобе (претензии) или апелляции верны, полны, содержательны, полезны и проверяемы, для чего осуществляется установление контакта между лицами, представляющими разные стороны, вовлеченные в процесс, в целях установления полной картины и проверки объяснений, когда это возможно.


- конфиденциальность информации;

Конфиденциальность информации подразумевает, что любая информация о лице, подавшем жалобу (предъявившем претензию) или обратившемся за апелляцией, и/или лице, на которое подана жалоба (претензия), доступна только лицам, осуществляющим работы по рассмотрению жалобы (претензии) или апелляции.

- ответственность

Ответственность подразумевает, что решения по жалобе (претензии) или апелляции принимают должностные лица ООО «ДСА» в рамках своих полномочий. Лица,

	Версия 1.0	

	Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»	
	29.05.2026	Лист 5 из Листов 11

участвующие в процессе рассмотрения жалоб (претензий) или апелляций, несут ответственность за сбор, анализ и принятие решений.

Выполнение положений настоящего документа является обязательным для всех должностных лиц и специалистов ООО «ДСА».

2. Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы нормативные ссылки на следующие документы:

- ISO/IEC 17011:2017 (ГОСТ ISO/IEC 17011-2018) «Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия»;
- ISO/IEC 17025:2017 (ГОСТ ISO/IEC 17025-2019) «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;
- ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021) «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»;
- Руководство по качеству
- Схема аккредитации испытательных лабораторий в органе по аккредитации Общество с ограниченной ответственностью «Добровольная система аккредитации» (ООО «ДСА») (далее – документ СМ «Схема аккредитации»);
- Управление информацией по аккредитации (далее – документ СМ «Управление информацией»)

3. Термины и определения

В настоящем документе применены термины по ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17011, ISO 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Реестр (база данных): справочно-информационный ресурс ООО «ДСА», представляющий собой систематизированную информацию об объекте

Примечания

1. Реестры (базы данных), не относятся к записям и предназначены для удобства организации и контроля проводимых работ и/или представления систематизированной информации.
2. Реестры (базы данных), как правило, не требуют управления изменениями
3. Информация, приведенная в реестрах (базах данных), как правило, подтверждается соответствующими документами (в том числе записями)

Жалоба: в отличие от *апелляции*, неудовлетворенность, выраженная лицом или организацией в адрес *органа по аккредитации*, имеющая отношение к деятельности этого органа или аккредитованного *органа по оценке соответствия* и требующая ответа.

[ISO/IEC 17011, пункт 3.20]


Апелляция: обращение *органа по оценке соответствия* о пересмотре любого отрицательного *решения по аккредитации* в отношении желаемого статуса *аккредитации*.

[ISO/IEC 17011, пункт 3.21]

Документированная информация: информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.

Примечание 1 Документированная информация может быть любого формата и на любом носителе и может быть получена из любого источника

	Версия 1.0	

	Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»	
	29.05.2026	Лист 6 из Листов 11

Примечание 2 Документированная информация может относиться:

- к системе менеджмента, включая соответствующие процессы;
- к информации, созданной для функционирования организации (документация);
- к свидетельствам достигнутых результатов (записи)

[ISO 9000:2015. Пункт 3.8.6].

Конфиденциальность информации: защита информации от ее несанкционированного раскрытия, использования или изменения третьими лицами без согласия ее владельца.

Примечание - Конфиденциальные сведения могут включать в себя персональные данные, коммерческую тайну и другие виды информации, требующие защиты от несанкционированного доступа.

4. Общие положения

Деятельность ООО «ДСА» основывается на принципе открытости информации, что подразумевает размещение в открытом доступе информации о принципах взаимодействия с заинтересованными сторонами/ заявителями и аккредитованными лицами, в том числе о процедурах приема и рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций, а также требованиях к оформлению и подаче жалоб (претензий) и апелляций. Официальным источником публикации информации является сайт ООО «ДСА» в сети Интернет.

4.1 Требования к оформлению обращений

4.1.1 Общие требования

Настоящий документ применим только для официальных письменных обращений, которые в обязательном порядке должны содержать:

- полные данные отправителя (лица, направившего обращение) (наименование организации или ФИО физического лица, адрес, контактные данные);
- суть обращения;

Обращение должно быть подписано уполномоченным лицом и иметь дату составления.

4.1.2 Дополнительные требования к жалобам (претензиям)

Суть обращения: описание возникшей проблемы, обстоятельства дела, по возможности ссылки на нормативные правовые акты и/или условия договора и/или иные документы, которые были нарушены;

В жалобе (претензии) должны быть приведены свидетельства, подтверждающие изложенные факты (могут быть представлены в приложении);

В жалобе (претензии) необходимо указать требования, которые должны быть выполнены, в том числе желательно установить срок исполнения.

Отсутствие обязательных элементов по пункту 4.1.1 является основанием не рассматривать данное обращение как жалобу (претензию).


4.1.3 Дополнительные требования к апелляциям:

Суть обращения: указание решения, которое должно быть пересмотрено;

В апелляции необходимо указать сведения, которые могут повлиять на пересмотр принятого решения (могут быть представлены в приложении)

Отсутствие обязательных элементов по пункту 4.1.1 является основанием не рассматривать данное обращение как апелляцию.

	Версия 1.0	

	Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»	
	29.05.2026	Лист 7 из Листов 11

4.2 Передача (направление) обращения

Обращение может быть направлено в адрес ООО «ДСА» любым удобным способом (например, почтовым отправлением, привезено лично или отправлено по электронной почте).

5. Порядок рассмотрения обращений

В общем случае порядок рассмотрения обращений от третьих лиц включает следующие действия:

- получение, регистрация обращения;
- рассмотрение обращения
- действия по результатам рассмотрения обращения
- иные действия связанные с рассмотрением обращения.

5.1 Получение, регистрация обращений

5.1.1 Общие положения

Все обращения заинтересованных лиц, связанные с вопросами деятельности ООО «ДСА» и/или аккредитации подлежат учету путем внесения необходимой информации в реестр (базу данных) «Обращения третьих лиц» в день поступления обращения.

Примечания

Обращения, связанные с процедурами аккредитации (заявки на работы по аккредитации), регистрируются в соответствии с положениями документов, определяющих правила и процедуры аккредитации.

Реестр (база данных) «Обращение третьих лиц» является справочной базой, по которой руководство ООО «ДСА» осуществляет контроль и оценку взаимодействия с заинтересованными лицами.

В реестр (базу данных) не вносится информация, связанная с обращениями, содержащими рекламные и информационные и иные материалы, рассылаемые обезличенному пользователю, а также материалы, связанные с проводимыми работами по аккредитации.

Обращения заинтересованных лиц проходят оценку, как правило, заместителем директора по аккредитации и/или менеджером по качеству в целях установления:

- связано ли обращение с деятельностью ООО «ДСА»;
- относится ли обращение к жалобе (претензии) или апелляции,

а также для определения механизмов рассмотрения обращения.

ООО «ДСА» осуществляет уведомление заинтересованного лица о поступлении обращения в течении 2-х рабочих дней в виде информационного письма с указанием в нем даты получения, регистрационного (входящего) номера и отправляет его в виде электронного сообщения.


5.1.2 Особенности получения и регистрации жалоб (претензий) или апелляций

В случаях если жалоба (претензия) или апелляция не содержит необходимых элементов, согласно пунктов 4.1.2 или 4.1.3 настоящего документа, то информационное письмо, предусмотренное пунктом 5.1.1 настоящего документа, содержит также уведомление о необходимости предоставить недостающие данные.

В случае если в течение 5-ти рабочих дней лицом, направившим жалобу (претензию) или апелляцию, не будут представлены необходимые сведения, то данное обращение не рассматривается в качестве жалобы (претензии) или апелляции.

Время получения дополнительной информации не учитывается в сроках рассмотрения жалоб (претензий) или апелляций.

	Версия 1.0	

	Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»	
	29.05.2026	Лист 8 из Листов 11

5.1.3 Особенности получения и регистрации жалоб (претензий) в отношении аккредитованных ООО «ДСА» органов по оценке соответствия

В случаях если жалоба (претензия) касается аккредитованного ООО «ДСА» органа по оценке соответствия, в дополнение к пунктам 5.1.1 и 5.1.2 настоящего документа ООО «ДСА» в течении 3-х рабочих дней формирует в орган по оценке соответствия запрос, связанный с действиями органа по оценке соответствия по существу полученной жалобы (претензии) и предоставлением соответствующих материалов. Информация о лице, направившем жалобу (претензию) в запросе не указывается.

В запросе указываются сроки рассмотрения жалобы (претензии), как правило, срок не должен превышать 15 рабочих дней с момента направления запроса в орган по оценке соответствия. Запрос направляется в виде электронного сообщения.

Не предоставление информации по запросу рассматривается ООО «ДСА» как несоблюдение органом по оценке соответствия Соглашения по аккредитации (нарушение требований органа по аккредитации).

5.2 Рассмотрение обращений

5.2.1 Рассмотрение жалоб (претензий)

5.2.1.1 Жалобы (претензии) в отношении действий группы по оценке, несогласие заявителя/ аккредитованного лица с результатами оценки, направленные в ходе осуществления работ по аккредитации, рассматриваются в порядке предусмотренном документами системы менеджмента, описывающими правила и процедуры аккредитации конкретного органа по оценке соответствия.

Примечание

Процедуры рассмотрения жалоб (претензий) в отношении группы по оценке, несогласие заявителя/ аккредитованной испытательной лаборатории с результатами оценки, а также правила принятия решений определены положениями документа СМ «Схема аккредитации»

5.2.1.2 Жалобы (претензии) в отношении действий группы по оценке, поступившие после проведения работ по аккредитации, рассматриваются комиссией, в состав которой включаются оценщики органа по аккредитации, не участвовавшие в оценке заявителя и отвечающие требованиям к руководителю группы по оценке. В состав комиссии включается нечетное количество оценщиков, но не менее трех человек.


Как правило, работа комиссии проводится в виде заседания под руководством заместителя директора по аккредитации (или генерального директора) ООО «ДСА» с личным присутствием членов комиссии, допускается формат видео конференции. Заседание комиссии проводится в срок 12-15 рабочих дней с момента регистрации жалобы (претензии).

На заседание комиссии приглашаются уполномоченный представитель лица, подавшего жалобу и руководитель группы по оценке (возможно участие в формате видео конференции).

В ходе своей работы комиссия оценивает представленные материалы, связанные с предметом жалобы (претензии) с целью установления того, что:

- представлены доказательства нарушения группой по оценке требований системы менеджмента ООО «ДСА» в части проведения работ по аккредитации и/или трактовки собранных свидетельств;
- представлены свидетельства, что собранные группой по оценке свидетельства о выполнении (не выполнении) органом по оценке соответствия требований органа по

	Версия 1.0	

	Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»	
	29.05.2026	Лист 9 из Листов 11

аккредитации, не объективны (предвзяты) и/или собраны в объеме, не позволяющем сделать вывод о выполнении требований.

Работа комиссии оформляется в виде протокола заседания комиссии, который подписывается всеми членами комиссии.

В протоколе заседания комиссии указываются возможные решения по жалобе (претензии).

В случае, если установлена обоснованность жалобы (претензии), в протоколе заседания комиссии указываются обоснования принятого комиссией решения, возможные причины возникновения несоответствия и возможные риски для органа по аккредитации, возможные мероприятия по устранению выявленных несоответствий.

Решение по рассмотрению жалобы, как правило, оформляется в виде организационно-распорядительного документа.

5.2.1.3 Жалобы (претензии) в отношении действий сотрудников ООО «ДСА», не связанных с оценкой органа по оценке соответствия, рассматривается руководством органа по аккредитации (как правило, заместителем директора по аккредитации и/или менеджером по качеству).

Срок рассмотрения жалобы (претензии) 12-15 рабочих дней с момента регистрации жалобы (претензии).

В ходе своей работы руководство органа по аккредитации оценивает представленные материалы, связанные с предметом жалобы (претензии), с целью установления того, что:

- представлены доказательства нарушения требований системы менеджмента ООО «ДСА»;
- представленные свидетельства объективны и собраны в объеме, позволяющем сделать вывод о не выполнении лицом, на которое подана жалоба (претензия), требований.

В случае, если установлена обоснованность жалобы (претензии), то это рассматривается руководством ООО «ДСА» как несоответствие и является основанием для проведения мероприятий по управлению несоответствиями (см. пункт 9.5 Руководства по качеству).

5.2.1.4 Жалобы (претензии) в отношении аккредитованных ООО «ДСА» органов по оценке соответствия рассматриваются Комиссией по апелляциям в порядке, описанном в пункте 5.2.2 настоящего документа, но после получения от органа по оценке соответствия соответствующих разъяснений по жалобе (претензии) согласно пункту 5.1.3 настоящего документа.


5.2.2 Рассмотрение апелляций

Апелляции по пересмотру решений органа по аккредитации проводятся Комиссией по апелляциям, назначаемой генеральным директором. Комиссия по апелляциям формируется для рассмотрения каждой отдельно взятой апелляции.

В состав комиссии по апелляциям входят:

- представитель руководства органа по аккредитации (заместитель директора по аккредитации или менеджер по качеству) - председатель комиссии;
- оценщики органа по аккредитации, не участвовавшие в оценке лица, подавшего апелляцию, и не принимавшие участие в принятии решения. В комиссию по апелляциям

	Версия 1.0	

	Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»	
	29.05.2026	Лист 10 из Листов 11

включаются оценщики, отвечающие требованиям к руководителю группы по оценке. В состав комиссии включается нечетное количество оценщиков, но не менее трех человек.

Работа комиссии проводится в виде заседания под руководством председателя комиссии с личным присутствием членов комиссии, допускается формат видео конференции. Заседание комиссии проводится в срок 12-15 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

В целях объективности (беспристрастности) рассмотрения апелляций на заседании комиссии присутствует представитель Комитета по обеспечению беспристрастности (по согласованию, но не связанный с деятельностью лица, обратившегося с апелляцией) и уполномоченный представитель органа по оценке соответствия, подавшего апелляцию (участие указанных лиц допускается формате видео конференции).

Важнейшей задачей Комиссии по апелляциям является установление того, что представленные лицом, подавшим апелляцию, материалы содержат свидетельства, влияющие на принятое решение. Например, нарушены процедуры оценки, неправильно оценены собранные свидетельства, не учтены важные для оценки выполнения требований материалы.

Работа комиссии оформляется в виде протокола заседания Комиссии по апелляциям, который подписывается всеми членами комиссии и представителем Комитета по обеспечению беспристрастности.

В протоколе заседания комиссии указываются возможные решения по апелляции. Решение по апелляции может быть двух видов: оставить без изменения или пересмотреть ранее принятое решение.

Вне зависимости от принятого решения, в протоколе заседания комиссии указываются обоснования принятого комиссией решения.

Решение Комиссии по апелляциям о пересмотре ранее принятого решения рассматривается руководством ООО «ДСА» как несоответствие и является основанием для проведения мероприятий по управлению несоответствиями (см. пункт 9.5 Руководства по качеству).

5.2.3 Рассмотрение обращений, не относящихся к жалобам (претензиям) или апелляциям

В зависимости от сути (специфики) обращения, оно, как правило, рассматривается:


- должностным лицом (заместитель директора по аккредитации и/или менеджер по качеству) или иным специалистом ООО «ДСА» по поручению заместителя директора по аккредитации;
- на совещаниях руководства органа по аккредитации.

При рассмотрении обращений, кроме рассмотрения жалоб (претензий) или апелляций, ведение рабочих записей осуществляется по мере необходимости.

5.3 Информационный обмен между ООО «ДСА» и лицом, направившим обращение

Информация о ходе и результатах рассмотрения обращений доводится до заинтересованных лиц путем формирования информационных писем и сообщений, направляемых в адрес заинтересованного лица по электронной почте (при необходимости, по просьбе заинтересованного лица, информация может быть доведена в виде официальных ответов на бумажном носителе информации).

	Версия 1.0	

	Руководящие указания по рассмотрению обращений третьих лиц, включая жалобы (претензии) и апелляции, в ООО «ДСА»	
	29.05.2026	Лист 11 из Листов 11

Информационные сообщения направляются:

- при отправке уведомления заинтересованному лицу о поступлении обращения в течении 2-х рабочих дней в виде электронного обращения с указанием в нем даты получения, регистрационного (входящего);
- при запросе дополнительной информации и/или в связи с уточнением запроса;
- при рассмотрении обращений (жалоб (претензий) или апелляций). Данные обращения могут содержать уточняющие вопросы, а также информацию о сроках рассмотрения обращения и приглашения на заседания соответствующих комиссий;
- при направлении ответа на обращение. При работе с жалобами (претензиями) или апелляциями в адрес лица, подавшего жалобу (претензию) или апелляцию направляется решение ООО «ДСА» по сути жалобы (претензии) или апелляции. Решение должно быть направлено в течение 20 рабочих дней с момента получения жалобы (претензии) или апелляции (сроки получения дополнительной информации (уточнения данных) от лица, направившего жалобу (претензию) или апелляцию, не учитываются).

6. Сохранность информации

ООО «ДСА» определило, что информация, связанная с обращением третьих лиц и результатами ее рассмотрения, является конфиденциальной и рассматривается как запись о качестве.

Требования с работой с записями о качестве определены документом СМ «Управление информацией».

	Версия 1.0	