

**Федеральное агентство  
по техническому регулированию и метрологии**

**Система добровольной сертификации «Национальная система сертификации»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Руководитель Федерального агентства**  
**по техническому регулированию**  
**и метрологии**

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,  
хранится в системе электронного документооборота  
Министерства промышленности и торговли  
Российской Федерации.

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат: 00E1036EA6C611E880E7E0071B6D0135E9  
Кому выдан: Абрамов Алексей Владимирович  
Действителен: с 23.08.2018 до 23.08.2019

А.В. Абрамов

« 4 » марта 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Комиссии по апелляциям Национальной системы сертификации**

**Москва, 2019**

## Предисловие

Настоящее Положение о Комиссии по апелляциям Национальной системы сертификации (далее – Положение) разработано Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии.

Положение устанавливает назначение, задачи, функции и структуру Комиссии по апелляциям Национальной системы сертификации (далее – Комиссия по апелляциям).

Положение устанавливает также основы организации деятельности Комиссии по апелляциям при рассмотрении претензий, которые могут возникать при проведении работ в области деятельности Национальной системы сертификации между ее участниками.

Для достижения этого в Положении учтены требования следующих нормативных правовых актов, документов по стандартизации, а также документов Национальной системы сертификации:

Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»;

Федерального закона от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне»;

ГОСТ Р 1.12 Стандартизация в Российской Федерации. Термины и определения;

ГОСТ ISO/IEC 17000 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

ГОСТ Р 54296 Оценка соответствия. Конфиденциальность. Принципы и требования;

ГОСТ Р 54297 Оценка соответствия. Раскрытие информации. Принципы и требования;

ГОСТ Р 54294 Оценка соответствия. Беспристрастность. Принципы и требования;

ГОСТ Р 54295 Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования;

Правил функционирования Национальной системы сертификации, утвержденные протоколом заседания Межведомственной рабочей группы «Совет национальной инфраструктуры качества» при Государственной

комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции от 5 июня 2018 г. № 1.

Настоящее Положение разработано взамен редакции от 5 июня 2018 г.

**Примечание** – При пользовании настоящим Положением целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании Положением следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку

---

# ПОЛОЖЕНИЕ

о Комиссии по апелляциям Национальной системы сертификации

---

Дата введения – 04.03.2019

## 1 Общие положения

1.1 Урегулирование жалоб, апелляций и претензий является важным средством защиты Национальной системы сертификации (далее – Система) и ее участников от ошибок, упущений или их необоснованных действий. При должном рассмотрении жалоб, апелляций и претензий повышается уровень доверия к деятельности по сертификации в рамках Системы.

1.2 Жалобы, апелляции и претензии могут относиться к одной из следующих категорий:

1.2.1 Первая категория (претензии) связана с тем, как функционирует Система. Это жалобы, которые, будучи неурегулированными, могут дискредитировать как соответствующего участника, так и Систему в целом.

1.2.2 Вторая категория (апелляции и жалобы) касается качества проведения работ по признанию компетентности и сертификации соответствующими участниками Системы. При этом жалоба относится непосредственно к качеству проведения работ, в то время как апелляция относится к качеству принятого решения по результатам проведенных работ в рамках Системы.

1.3 Рассмотрение претензий, а также жалоб, не урегулированных на более низком уровне, входит в компетенцию Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт), выступающего в качестве учредителя (держателя) Системы (далее – Учредитель Системы).

1.4 Рассмотрение апелляций, не урегулированных на более низком уровне, входит в компетенцию Учредителя Системы, который создает для этих целей Комиссию по апелляциям.

1.5 Комиссия по апелляциям формируется Учредителем Системы при поступлении конкретной претензии, жалобы, апелляции. Руководящий комитет Системы оказывают содействие Комиссии по апелляциям, в том числе по правовым аспектам рассматриваемых апелляций.

1.6 Настоящее Положение устанавливает структуру, функции, права, ответственность, а также взаимодействие Комиссии по апелляциям с другими участниками Системы.

1.7 Основными задачами Комиссии по апелляциям являются:

рассмотрение письменных апелляций от органов по оценке соответствия и заявителей, в том числе в электронном виде с их обязательной регистрацией;  
принятие решений по апелляциям от органов по оценке соответствия и заявителей;

информирование Учредителя Системы и Руководящего комитета о результатах рассмотрения апелляций, а также, при необходимости, подготовка соответствующих докладов и предложений по исключению причин апелляций.

1.8 Решение Комиссии по апелляциям является обязательным для исполнения всеми участниками Системы. При несогласии с решением Комиссии по апелляциям заинтересованная сторона может обратиться в судебные инстанции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **2 Функции**

2.1 Комиссия по апелляциям осуществляет следующие функции:

2.1.1 учет жалоб, апелляций и претензий, поступающих в письменном виде Учредителю Системы и/или в Руководящий комитет Системы;

2.1.2 своевременное рассмотрение поступивших жалоб, апелляций и претензий, представление результатов рассмотрения в Руководящий комитет;

2.1.3 извещение соответствующих участников Системы о ходе и результатах рассмотрения жалоб, апелляций и претензий;

2.1.4 контроль за своевременным выполнением участниками Системы поручений в соответствии с решениями Комиссии по апелляциям;

2.1.5 анализ и обобщение причин (объектов обжалования), вызывающих возникновение жалоб, апелляций и претензий;

2.1.6 подготовка на основе анализа и обобщения предложений об устранении причин, порождающих обоснованные жалобы, апелляции и претензии.

## **3 Права**

3.1 Комиссия по апелляциям в целях реализации своих полномочий обладает следующими правами:

3.1.1 запрашивать и получать информацию у любого лица или органа, которые она сочтет подходящими;

3.1.2 консультироваться со специалистами для получения их мнения по отдельным аспектам вопроса, рассматриваемого в связи с жалобой, апелляцией, претензией;

3.1.3 привлекать для осуществления отдельных работ экспертов и специалистов;

3.1.4 использовать данные реестров Системы;

3.2 При рассмотрении жалоб, апелляций и претензий конфиденциальная информация не должна раскрываться без официального разрешения лица, которое ее предоставило.

## **4 Ответственность**

4.1 Комиссия по апелляциям несет ответственность за:

4.1.1 правомерность, обоснованность и объективность принимаемых решений;

4.1.2 неиспользование предоставленных прав, если это приводит к отрицательным результатам в деятельности Системы;

4.1.3 соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляций.

## **5 Структура**

5.1 Руководство деятельностью Комиссии по апелляциям осуществляет Председатель Комиссии по апелляциям (далее – Председатель).

5.2 Организационно-техническое обеспечение деятельности Комиссии по апелляциям осуществляет оператор Системы.

5.3 Количественный и персональный состав Комиссии по апелляциям определяется приказом Учредителя Системы.

5.4 В состав Комиссии по апелляциям включаются лица с необходимым уровнем компетентности (образованием, знаниями, навыками и опытом) в области оценки соответствия. Ни при каких условиях данные лица не могут являться сотрудниками организаций, участвующих в рассматриваемой жалобе, претензии или апелляции в качестве сторон. При наличии подобного конфликта интересов соответствующий член Комиссии по апелляциям должен в течение трех дней со дня получения информации о рассматриваемой жалобе, претензии или апелляции уведомить Учредителя Системы.

5.5 Все лица, участвующие в работе Комиссии по апелляциям, должны быть готовы выполнять свои обязанности и быть в курсе деятельности по рассмотрению и урегулированию споров.

## **6 Организация деятельности**

6.1 Жалоба, претензия или апелляция (далее – апелляция) подается в письменном виде в произвольной форме в адрес Комиссии по апелляциям.

6.2 Рассмотрение апелляции ограничивается техническими и правовыми вопросами, которые обозначены в апелляции. Стороны в апелляционном производстве именуются как апеллянт и ответчик по апелляционной жалобе.

6.3 Продолжительность рассмотрения апелляции не должна превышать 30 рабочих дней с момента официального уведомления апеллянта о своем решении апеллировать и подачи им апелляции до момента утверждения решения Комиссии по апелляциям.

6.4 При невозможности предоставления решения в течение указанного срока Комиссия по апелляциям уведомляет Учредителя Системы в письменном и/или электронном виде о причинах задержки, а также о предположительном сроке представления своего решения. По решению Учредителя Системы общий срок рассмотрения апелляции может быть увеличен, но не более, чем до 45 рабочих дней. Об увеличении срока рассмотрения апелляции сторонам апелляционного производства направляется официальное уведомление.

6.5 Стороны апелляционного производства могут обжаловать решение, принятое и утвержденное Комиссией по апелляциям, в течение 10 рабочих дней.

6.6 Рассмотрение апелляции в Комиссии по апелляциям является конфиденциальным. Решения Комиссии по апелляциям составляются без участия сторон спора, исходя из представленной информации и собранных материалов.

6.7 Мнения, выраженные в решении Комиссии по апелляциям лицами, участвующими в ее работе, являются анонимными.

6.8 Решение Комиссии по апелляциям утверждается в форме протокола заседания Комиссии по апелляциям, после чего оно признается сторонами спора.

6.9 Настоящее положение не препятствует сторонам апелляционного производства обращаться в судебные инстанции в соответствии с действующим законодательством.

6.10 В своей работе Комиссия по апелляциям соблюдает следующий порядок работы:

6.10.1 Комиссия по апелляциям собирается на закрытых заседаниях. Стороны апелляционного производства присутствуют на заседаниях только по приглашению Комиссии по апелляциям.

6.10.2 Ход обсуждения в Комиссии по апелляциям и документы, которые ей предоставляются, остаются конфиденциальными. Настоящее положение не мешает сторонам апелляционного производства предать гласности изложение своей собственной позиции.

6.10.3 По запросу Комиссии по апелляциям стороны апелляционного производства передают ей письменные заявления, в которых они излагают факты по делу и свои аргументы.

6.10.4 На заседания Комиссии по апелляциям могут быть приглашены представители сторон апелляционного производства. В этом случае Комиссия по апелляциям предлагает апеллянту изложить суть апелляции, а ответчику по апелляционной жалобе предлагается изложить свою точку зрения по предъявленной апелляции.

6.10.5 Члены Комиссии по апелляциям могут задавать вопросы сторонам апелляционного производства и просить их предоставить объяснения либо в ходе заседания с участием сторон, либо в письменном виде.

6.10.6 Комиссия по апелляциям предоставляет сторонам апелляционного производства проект решения с целью получения от них замечаний и, при необходимости, их учета в окончательном варианте решения, которое приводится в протоколе заседания Комиссии по апелляциям.

6.10.7 Стороны апелляционного производства имеют доступ ко всей относящейся к делу информации, предоставленной Комиссии по апелляциям, если только она не является конфиденциальной.

6.10.8 Указанные рабочие процедуры могут быть изменены в случае непредвиденных обстоятельств.

6.10.9 При необходимости созываются дополнительные заседания с участием сторон.

6.12 Соблюдение рекомендаций и решений, содержащихся в утвержденном решении Комиссии по апелляциям, является обязательным для обеспечения эффективного урегулирования споров в интересах всех участников Системы.

6.13 Исполнение рекомендаций и решений Комиссии по апелляциям производится в срок, согласованный сторонами апелляционного производства и отраженный в утвержденном решении Комиссии по апелляциям.

6.14 Комиссия по апелляциям осуществляет контроль за выполнением принятых рекомендаций, получая в письменном виде от ответчика по апелляционной жалобе материалы и документальные подтверждения об их выполнении.



6.15 Комиссия по апелляциям имеет право на осуществление контроля реализации принятых решений и рекомендаций непосредственно на месте осуществления деятельности органов по оценке соответствия.

## **7. Изменения**

7.1 Проверка актуальности данного Положения производится на ежегодной основе оператором Системы.

В случае необходимости оператор Системы вносит соответствующие изменения (поправки) и представляет на утверждение Учредителю Системы.