



УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

ОИ ООО «ЭкоАналитика»

  
А. А. Козлов

« 02 » 02 2026 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА  
ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ

УПРАВЛЕНИЕ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

ДП ОИ 02.06.2016

Издание № 5 от 02.02.2026 г.

Код документа	<b>ДП ОИ 02.06.2016</b>	<b>Управление жалобами и апелляциями</b>	<b>Страница 3 из 11</b>
Дата издания	<b>02.02.2026</b>		

**Содержание**

1.	Назначение, область применения, ответственность .....	4
2.	Нормативные ссылки .....	4
3.	Термины, определения и сокращения .....	5
4.	Общие положения .....	5
5.	Описание правил .....	5
	Приложение 1 Журнал регистрации жалоб и апелляций .....	8
	Приложение 2 Журнал регистрации входящей корреспонденции .....	9
	Приложение 3 Журнал регистрации исходящей корреспонденции .....	10
	Лист ознакомления персонала с ДП ОИ "Управление жалобами и апелляциями" .....	11

<b>ОИ ООО «ЭкоАналитика»</b>			
Код документа	<b>ДП ОИ 02.06.2016</b>	<b>Управление жалобами и апелляциями</b>	<b>Страница 4 из 11</b>
Дата издания	<b>02.02.2026</b>		

## **1. Назначение, область применения, ответственность**

Настоящая Документированная процедура относится к документации Системы менеджмента качества органа инспекции Общества с ограниченной ответственностью «ЭкоАналитика» (далее ОИ ООО «ЭкоАналитика»). Настоящая Документированная процедура разработана в соответствии с Приказом Минэкономразвития от 26.10.2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации), ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законодательными требованиями РФ, нормативными требованиями, а также в соответствии с требованиями органов и организаций, осуществляющих официальное признание.

Данная Документированная процедура направлена на выполнение требований (правил) пп. 7.5 «Жалобы и апелляции», 7.6. «Процесс рассмотрения жалоб и апелляций» ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 и разработана в развитии подразделов 7.5 «Жалобы и апелляции», 7.6. «Процесс рассмотрения жалоб и апелляций» Руководства по качеству ОИ.

Настоящая Документированная процедура (далее – ДП) устанавливает требования к:

- рассмотрению жалоб (претензий) и апелляций, связанных с деятельностью ОИ.

Требования настоящей ДП обязательны для применения персоналом ОИ ООО «ЭкоАналитика».

Данная ДП утверждена руководителем ОИ.

Ответственность за соблюдение и выполнение правил, изложенных в данной процедуре, возлагается на менеджера по качеству, руководителя ОИ, технического директора.

Контроль за выполнением данной процедуры осуществляет менеджер по качеству, руководитель ОИ ООО «ЭкоАналитика».

## **2. Нормативные ссылки**

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие документы:

- ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции»;
- Приказ Минэкономразвития от 24.10.2020 г. № 704 «Об утверждении Положения о составе сведений о результатах деятельности аккредитованных лиц, об изменениях состава их работников и о компетентности этих работников, об изменениях технической оснащенности, представляемых аккредитованными лицами в Федеральную службу по аккредитации, порядке и сроках представления аккредитованными лицами таких сведений в Федеральную службу по аккредитации» (с изм. на 20.11.2024 г., ред. действует с 01.09.2025 г.);
- Приказ Минэкономразвития от 26.10.2020 г. № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации» (с изм. на 14.05.2025 г.; ред. действует с 01.09.2025 г.).

<b>ОИ ООО «ЭкоАналитика»</b>			
Код документа	<b>ДП ОИ 02.06.2016</b>	<b>Управление жалобами и апелляциями</b>	<b>Страница 5 из 11</b>
Дата издания	<b>02.02.2026</b>		

### **3. Термины, определения и сокращения**

В настоящей ДП использованы следующие термины и определения:

**Апелляция** – обжалование физическими или юридическими лицами принятых ОИ решений, которыми они наносят урон или которые воспринимают как несправедливые.

**Жалоба (претензия)** – выражение неудовлетворенности деятельностью ОИ со стороны физического или юридического лица с ожиданием ответа.

**Заявитель** – физическое или юридическое лицо, направившее в орган инспекции апелляцию, жалобу.

**Система менеджмента качества** – это совокупность организационной структуры, процессов, методик и ресурсов, необходимых для общего руководства применительно к качеству.

В настоящей ДП использованы следующие обозначения и сокращения:

**ДП** – документированная процедура;

**СМ** – Система менеджмента;

**ОИ** – орган инспекции.

### **4. Общие положения**

По требованию заказчика специалист по работе с заказчиками информирует заказчика о процедуре принятия и рассмотрения жалоб и апелляций.

При получении апелляции/жалобы руководитель ОИ проводит ее первоначальную оценку с целью определения отнесения ее к инспекционной деятельности ОИ. В случае, когда ОИ причастен к данной жалобе, апелляции/жалоба принимается на рассмотрение. В случае если жалоба/апелляция не относится к деятельности ОИ, заявителю должен быть подготовлен и направлен соответствующий ответ.

ОИ в лице руководителя органа несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции, а также все решения на всех уровнях рассмотрения жалоб и апелляций.

Расследования и решения по жалобам, апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям.

### **5. Описание правил**

Заказчик, неудовлетворенный качеством выполненных экспертных работ и услуг, оказанных ОИ, имеет возможность предъявить жалобу лично или почтовым направлением. В случае несогласия с экспертными выводами и оценками заказчик направляет апелляцию. Апелляции, жалобы подаются на имя руководителя ОИ в письменной форме с обязательным указанием контактной информации – Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии). В случае, если в жалобе, апелляции не указаны фамилия гражданина, наименование ИП, юридического лица или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, жалоба к рассмотрению не принимается.

Апелляция, жалоба должна быть аргументированной. При необходимости к апелляции, жалобе прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов

<b>ОИ ООО «ЭкоАналитика»</b>			
Код документа	<b>ДП ОИ 02.06.2016</b>	<b>Управление жалобами и апелляциями</b>	<b>Страница 6 из 11</b>
Дата издания	<b>02.02.2026</b>		

по поводу нарушенных ОИ прав и законных интересов физического (или юридического) лица, обратившегося с апелляцией, жалобой.

Апелляции, жалобы могут быть получены по почте, в виде электронного сообщения, посредством факсимильной связи, вручены лично. Поступившая апелляция, жалоба регистрируется в «Журнале регистрации входящей корреспонденции» (Ф 02 ДП ОИ 02.06.2016 (Приложение 2 к настоящей ДП)) в течение 3-х дней с момента ее поступления.

Апелляция, жалоба рассматривается в течение 10 рабочих дней с момента регистрации жалобы или апелляции. В исключительных случаях, а также в случае направления ОИ в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель ОИ вправе продлить срок рассмотрения письменного жалобы, апелляции, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя.

После регистрации апелляция, жалоба предоставляется руководителю ОИ для рассмотрения и принятия решения о дальнейших действиях по её рассмотрению.

При получении апелляции, жалобы руководитель ОИ проводит ее первоначальную оценку с целью определения:

- относится ли она к деятельности ОИ;
- возможности проведения немедленных действий по рассмотрению апелляции, жалобы;
- установления важности и возможных последствий;
- установления конкретных шагов по работе с апелляцией, жалобой.

После оценивания руководитель ОИ ставит на апелляцию, жалобу резолюцию, которая должна содержать:

- перечень лиц, ответственных за расследование апелляции, жалобы (необходимо учитывать, что анализ и расследование апелляции (жалобы) должен проводиться лицами, не имеющими отношение к предмету жалобы);
- сроки ее исполнения (ответа);
- мероприятия по ее расследованию (при необходимости);
- требуемые средства для решения.

Апелляция (жалоба) с резолюцией передается ответственным лицам (апелляционной комиссии) для дальнейшего расследования и оценки, о чем делается соответствующая запись в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» (Ф 01 ДП ОИ 02.06.2016 (Приложение 1 к настоящей ДП)). Запись в журнале должна включать:

- организация заявитель, ИП, Ф.И.О;
- Ф.И.О. контактного лица;
- дата и время поступления претензии;
- вид обращения;
- при возможности, номер заявки на оказание услуг или номер экспертного заключения.

<b>ОИ ООО «ЭкоАналитика»</b>			
Код документа	<b>ДП ОИ 02.06.2016</b>	<b>Управление жалобами и апелляциями</b>	<b>Страница 7 из 11</b>
Дата издания	<b>02.02.2026</b>		

Полученной претензии присваивается индивидуальный номер.

Персональный состав комиссии, в том числе её председатель, утверждается распоряжением (приказом) руководителя ОИ и формируется из независимых в части рассматриваемых вопросов специалистов ОИ ООО «ЭкоАналитика».

Количество членов комиссии должно быть нечетным, не менее 3-х человек.

Обязанности между членами комиссии распределяет председатель комиссии.

Для изучения обстоятельств дела членам апелляционной комиссии должно быть отведено не менее 3-х рабочих дней. В процессе рассмотрения апелляции, жалобы члены комиссии могут познакомиться как с внешними, так и внутренними документами, беседовать со специалистами ОИ.

Решение по апелляции, жалобе принимается на заседании комиссии большинством голосов. На заседании комиссии может быть приглашен заявитель либо его представитель. Заседание апелляционной комиссии оформляется протоколом.

Протокол оформляется в одном экземпляре. Копия протокола в трехдневный срок после заседания комиссии направляется руководителю ОИ и должностным лицам, которым в протоколе даны соответствующие поручения.

Протоколы заседаний апелляционных комиссий формируются в деле вместе с документами, созданными в процессе их подготовки.

Если решением апелляционной комиссии предусмотрено проведение корректирующих мероприятий в документах, выданных заявителю, то их выполнение организуется должностными лицами, указанными в протоколе апелляционной комиссии, незамедлительно после получения его копии.

На основании протокола заседания комиссии в трехдневный срок после заседания комиссии ответственным лицом подготавливается проект ответа заявителю.

ОИ обязан рассмотреть апелляцию, жалобу оперативно и беспристрастно, определить и осуществить коррекцию и предпринять корректирующие действия, касающиеся причины несоответствия, если оно выявлено в документах или действиях сотрудников ОИ.

ОИ в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации.

По мере возможности, а также в случае запроса заявителя, ОИ любым доступным способом подтверждает получение жалобы, апелляции, а также представляет заявителю отчет о ходе ее рассмотрения.

После окончания рассмотрения жалобы, апелляции и подписания проекта письма с результатом рассмотрения жалобы, апелляции руководителем ОИ, ответ направляется заявителю таким же способом, каким была получена апелляция (жалоба), либо способом, указанным заявителем. Дата отправки фиксируется в «Журнале регистрации исходящей корреспонденции» (Ф 03 ДП ОИ 02.06.2016 (Приложение 3 к настоящей ДП)).

По мере возможности, а также в случае запроса заявителя, ОИ любым доступным способом уведомляет заявителя об окончании процесса рассмотрения жалобы (апелляции).



<b>ОИ ООО «ЭкоАналитика»</b>			
Код документа	<b>ДП ОИ 02.06.2016</b>	<b>Управление жалобами и апелляциями</b>	<b>Страница 9 из 11</b>
Дата издания	<b>02.02.2026</b>		

Приложение 2  
Журнал регистрации входящей корреспонденции

<b>ОИ ООО «ЭкоАналитика»</b>		
Код документа	<b>Ф 02 ДП ОИ 02.06.2016</b>	<b>Журнал регистрации входящей корреспонденции</b>
Дата издания	<b>01.02.2023</b>	

### **Журнал регистрации входящей корреспонденции**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата получения</b>	<b>Наименование контрагента</b>	<b>Тема</b>	<b>Подпись регистратора</b>	<b>Примечание</b>

<b>ОИ ООО «ЭкоАналитика»</b>			
Код документа	<b>ДП ОИ 02.06.2016</b>	<b>Управление жалобами и апелляциями</b>	<b>Страница 10 из 11</b>
Дата издания	<b>02.02.2026</b>		

Приложение 3  
Журнал регистрации исходящей корреспонденции

<b>ОИ ООО «ЭкоАналитика»</b>		
Код документа	<b>Ф 03 ДП ОИ 02.06.2016</b>	<b>Журнал регистрации исходящей корреспонденции</b>
Дата издания	<b>01.02.2023</b>	

### Журнал регистрации исходящей корреспонденции

№ п/п	Дата отправки	Наименование контрагента	Тема	Подпись отправителя	Примечание