

---

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ПОЛИТЕК Групп»  
(ООО «ПОЛИТЕК Групп»)**

ИНН 3327118905, КПП 332701001, ОГРН 1133327005888

Место нахождения (адрес юридического лица): 600000, Россия, Владимирская обл.,  
г. Владимир, ул. Никитская, д. 15

---

**ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ**

Уникальный номер записи об аккредитации в реестре аккредитованных лиц RA.RU.11MЭ72

Адрес места осуществления деятельности аккредитованного лица: 600000, Россия, Владимирская обл.,  
г. Владимир, ул. Володарского, д. 10

---

**ПРАВИЛА**

**рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации продукции**

по состоянию на период: 09.10.2026

В случае несогласия с решением органа по сертификации продукции Общества с ограниченной ответственностью «ПОЛИТЕК Групп», уникальный номер записи об аккредитации RA RU.11MЭ72 (далее по тексту - "ОС"), заявитель может направить на имя руководителя (уполномоченного лица) ОС жалобу (претензию) или (апелляцию) не позднее, чем через месяц после решения ОС, с которым заявитель не согласен.

Жалоба (претензия) - это выражение неудовлетворенности деятельностью ОС со стороны заявителя с ожиданием ответа.

Апелляция - это запрос представителя (заявителя) объекта (продукции) оценки (подтверждения) соответствия в ОС о пересмотре решения, принятого ОС в отношении данного объекта.

Жалоба (претензия) или апелляция принимаются в письменном виде в форме заявления, в котором должны быть указаны причины несогласия с решением ОС, даны обоснования, указаны ссылки на документы и т.д.

При получении жалобы (претензии) или апелляции она проверяется на предмет того, имеет ли она отношение к деятельности ОС, за которую он несёт ответственность, и, если имеет, ОС принимает её к рассмотрению и уведомляет заявителя о получении официальной жалобы (претензии) или апелляции.

Принятая жалоба (претензия) или апелляция в обязательном порядке регистрируется в «Журнале регистрации жалоб и апелляций» и передается на рассмотрение руководителю (уполномоченному лицу) ОС в течение одного рабочего дня.

По результатам рассмотрения заявления руководителем (уполномоченным лицом) ОС издается распоряжение о формировании комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) или апелляции, в которую назначаются независимые специалисты ОС, имеющие соответствующие знания и навыки, и не принимавшие ранее участие в выполнении работ, и не причастные к действиям, приведшим к жалобе (претензии) или апелляции, а также о сроках рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции. При необходимости могут привлекаться сотрудники из других заинтересованных организаций.

При рассмотрении членами комиссии документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности полученных сведений и сохранность документов заявителя и ОС. По предложению заявителя комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении документов.

Членам комиссии по рассмотрению жалобы (претензии) или апелляции в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента их ознакомления с распоряжением должна быть предоставлена вся необходимая для рассмотрения данного вопроса документация для выявления причин жалобы (претензии) или апелляции и способов их устранения (корректировки). По требованию членов комиссии могут быть запрошены дополнительные документы и сведения, в том числе переписка между заявителем и сотрудниками ОС, результаты исследований (испытаний) и измерений, документы дела по оценке (подтверждению) соответствия продукции. Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, то по решению членов комиссии может быть проведён дополнительный анализ (проверка) вопроса с привлечением, при необходимости, специалистов других организаций и самого заявителя.

При обсуждении вопросов присутствуют только члены комиссии. Если после обсуждения вопросов при принятии решения у членов комиссии возникли разногласия, они могут дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон: заявителем и (или) экспертами ОС.

По результатам рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции членами комиссии составляется протокол решения комиссии с объяснением принятых решений, который подписывается всеми членами комиссии, утверждается подписью руководителя (уполномоченного лица) ОС и заверяется круглой печатью ОС. Принятый комиссией протокол решения передается руководителю (уполномоченному лицу) ОС и направляется заявителю, направившему жалобу (претензию) или апелляцию.

Орган по сертификации продукции ООО «ПОЛИТЕК Групп»  
Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа по сертификации продукции

Общий срок рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции, относящейся к деятельности ОС (в том числе поступившей в Росаккредитацию и направленной ею для рассмотрения в ОС), принятия решения и передачи ответа по ней заявителю (в том числе в Росаккредитацию в соответствующих случаях) не должен превышать 10 (десять) рабочих дней со дня её регистрации в ОС [пункт 1.1 части 1 статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»].

Если на решение по результатам рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции в течение 10 (десять) рабочих дней с момента его передачи от заявителя не поступило возражений, решение считается принятым.