

Акционерное общество  
«Центр сертификации ракетно-космической техники» (АО «ЦСКТ»)  
Орган по сертификации космической техники

Согласовано

Генеральный директор  
АО «ЦСКТ»

Л.В. Матыцын

(подпись)

(фамилия, инициалы)

« 23 »

05

2025 г.

(дата)

Утверждаю

Руководитель органа по  
сертификации космической  
техники АО «ЦСКТ»

М.А. Оборин

(подпись)

(фамилия, инициалы)

« 23 »

05

2025 г.

(дата)

**Положение о порядке рассмотрения жалоб и апелляций**

ОС КТ-П-08

© АО «ЦСКТ», 2025.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения АО «ЦСКТ».

2025 г.

Разработчик:

Специалист по управлению  
документацией

(должность)

(подпись)

Ситнова М.А.

(фамилия, инициалы)

## Содержание

1 Введение .....	3
2 Нормативные ссылки и записи .....	3
3 Термины и сокращения .....	3
4 Общие положения .....	4
5 Порядок рассмотрения жалоб (апелляций) .....	7
Приложение 1 (обязательное) Перечень записей .....	9
Лист согласования и ознакомления с ОС КТ-П-08 ред. 1.....	10

## 1 Введение

1.1 Настоящее положение устанавливает порядок рассмотрения жалоб и апелляций, а также принятия решений по ним в органе по сертификации космической техники ЦСКТ (далее – ОС).

1.2 Настоящее положение разработано в обеспечение:

– соответствия критериям аккредитации органов по сертификации, выполняющих работы по оценке соответствия космической техники (приложение №1 к Правилам аккредитации в области космической деятельности, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 20 декабря 2023 г. № 2195);

– выполнения требований стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012.

1.3 Настоящее положение вводится в действие с даты утверждения и действует до выпуска новой редакции или до отмены, санкционируемой распоряжением руководителя ОС.

## 2 Нормативные ссылки и записи

2.1 В настоящем руководстве использованы ссылки на следующие документы:

Правила аккредитации в области космической деятельности (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 20.12.2023 г. №2195; далее – Правила аккредитации)

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Требования по сертификации продукции, процессов и услуг

XXXX Инструкция АО «ЦСКТ» по делопроизводству

2.2 Перечень записей, являющихся свидетельствами выполнения настоящего руководства, представлен в приложении 1.

## 3 Термины и сокращения

<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
Апелляция	Документально оформленное прошение заказчика о пересмотре решения ОС, принятого по результатам сертификации космической техники
Беспристрастность	Наличие объективности
Досье рассмотрения жалобы (апелляции)	Совокупность документов (записей), оформляемых и применяемых в процессе рассмотрения жалобы (апелляции)
Жалоба	Документально оформленное обращение заказчика по поводу восстановления или защиты его прав, нарушение которых

Заказчик	вызвано действием или бездействием представителей ОС при проведении ими работ по сертификации космической техники
Коррекция	Российское юридическое лицо, заключившее с органом по сертификации договор на выполнение работ по сертификации космической техники
Корректирующее действие	Действие, направленное на устранение выявленного несоответствия
Предупреждающее действие	Действие, направленное на устранение причины выявленного несоответствия
<b>Сокращение</b> ОС	<b>Расшифровка</b> Орган по сертификации космической техники ЦСКТ

#### 4 Общие положения

4.1 Жалоба (апелляция) должна удовлетворять всем следующим условиям:

а) быть документально оформленной и подписанной руководителем организации-заказчика. Не допускается подача жалобы (апелляции) от третьих лиц;

б) иметь точное наименование, позволяющее идентифицировать ее как жалобу (апелляцию);

в) только применительно к жалобе: включать сведения о содержании нарушения прав заказчика и обстоятельствах, при которых это нарушение было допущено (место и время нарушения; лица, допустившие нарушение; другая информация, характеризующая контекст совершения нарушения);

г) только применительно к апелляции: содержать аргументацию в пользу изменения ранее принятого ОС решения по результатам сертификации космической техники. Допускается прилагать к апелляции дополнительные материалы в обоснование своей позиции;

д) содержать предложения и (или) требования к ОС по разрешению возникшей ситуации;

е) только применительно к жалобе: быть направленной в адрес руководителя ОС не позднее завершения работ по оформлению экспертного заключения;

ж) только применительно к апелляции: быть направленной в адрес руководителя ОС не позднее месяца со дня получения уведомления о принятом ОС решении по сертификации космической техники (о выдаче или об отказе в выдаче сертификата соответствия, о приостановлении, возобновлении или прекращении действия сертификата соответствия), которое предполагается опротестовать.

4.2 Не подлежит рассмотрению жалоба (апелляция), рассмотрение которой ОС проведено и было вынесено решение.

4.3 Организация, направившая жалобу (апелляцию), вправе в любой момент письменно отозвать ее. В этом случае ее рассмотрение ОС прекращается, и при повторной подаче жалобы (апелляции) она также остается без рассмотрения.

## **5 Порядок рассмотрения жалоб (апелляций)**

5.1 При получении от заказчика жалобы (апелляции) руководитель ОС проводит ее анализ на предмет:

- а) ее отношения к деятельности ОС;
- б) ее соответствия требованиям, указанным в разделе 4.

Примечание – Поступившая жалобы (апелляция) подлежит регистрации как входящая документация согласно правилам документооборота, действующим в АО «ЦСКТ».

5.2 В случае, если поступившая жалоба (апелляция) не имеет отношения к деятельности ОС или не отвечает одному или нескольким требованиям, указанным в разделе 4, руководитель ОС оформляет и направляет в адрес заказчика письмо, содержащие отказ от рассмотрения жалобы (апелляции) с указанием причин такого решения.

Примечание – Заказчик вправе повторно направить в ОС жалобу (апелляцию) предварительно устранив причину, вызвавшую отказ ОС в рассмотрении этой жалобы (апелляции).

5.3 В случае, если поступившая жалоба (апелляция) имеет отношения к деятельности ОС или отвечает требованиям, указанным в разделе 4, руководитель ОС:

- а) оформляет и направляет в адрес заказчика письмо, подтверждающее факт получения жалобы (апелляции) и принятия на рассмотрение;
- б) формирует комиссию по рассмотрению жалобы (апелляции) (далее – Комиссия);
- в) обеспечивает формирование досье рассмотрения жалобы (апелляции).

Примечание – Досье рассмотрения жалобы (апелляции) хранится у руководителя ОС в отдельной папке не менее 5 лет, после чего подлежит утилизации любым доступным способом без возможности восстановления.

5.4 Комиссия формируется преимущественно из числа работников ОС. Количественный состав Комиссии – не менее двух человек. Председателем Комиссии является руководитель ОС.

Утверждение состава Комиссии и, при необходимости, внесение изменения в него производится распоряжением руководителя ОС.

Период работы Комиссии ограничен датой принятия решения об удовлетворении (отказе в удовлетворении) жалобы (апелляции) или датой отзыва жалобы (апелляции) (см. п. 4.3).

Примечания:

1 В состав Комиссии также могут входить работники других подразделений АО «ЦСКТ» и лица, выполняющие работы в интересах ОС на основании гражданско-правового договора.

2 Не подлежат включению в состав Комиссии лица:

- входящие в экспертную группу, деятельность которой явилась источником подачи жалобы (апелляции);
- задекларировавшие потенциальный конфликт интересов при взаимодействии с организацией, направившей жалобу (апелляцию);
- не имеющие допуска к работе с конфиденциальной информацией и (или) со сведениями, составляющими государственную тайну, и иными сведениями, доступ к которым ограничен законодательством Российской Федерации (если рассмотрение жалобы (апелляции) предполагает ознакомление с такими сведениями и информацией).

5.5 Работа Комиссия проводится в разумные сроки и предусматривает:

- а) ознакомление с жалобой (апелляцией) и получение доступа ко всем необходимым документам, связанным с жалобой (апелляцией);
- б) анализ документов, связанных с жалобой (апелляцией);
- в) восстановление хронологии и контекста событий, обусловивших подачу жалобы (апелляции);
- г) при необходимости, проведение опроса членов экспертной комиссии, деятельность которой явилась источником подачи жалобы (апелляции), а также, по согласованию с организацией, направившей жалобу (апелляцию), опроса ее представителей, причастных к подаче жалобы (апелляции);
- д) оценку соблюдения представителями ОС принципа беспристрастности при проведении работ (принятии решения), подлежащих обжалованию (апелляции);
- е) сопоставление содержания жалобы (апелляции) с результатами работ, указанных в п. 5.5 а), в), г), д);
- ж) оформление протокола работы Комиссии по рассмотрению жалобы (апелляции);

- з) рассмотрение апелляции на заседании комитета ОС ЦСКТ по беспристрастности;
- и) при необходимости, внесение изменений в протокол работы Комиссии по рассмотрению апелляции (по результатам рассмотрения апелляции на заседании комитета ОС ЦСКТ по беспристрастности);
- к) утверждение протокола работы Комиссии по рассмотрению жалобы (апелляции).

5.6 Протокол работы Комиссии по рассмотрению жалобы (апелляции) оформляется на бумажном носителе в двух экземплярах. Указанный протокол должен содержать следующую информацию:

- а) Наименование и дату оформления;
- б) Состав Комиссии и реквизиты распоряжения по ее формированию.
- в) Наименование организации, направившей жалобу (апелляцию);
- г) Содержание жалобы (апелляции) или ссылка на нее (с приложением жалобы (апелляции));
- д) Состав работ, выполненных Комиссией в рамках рассмотрения жалобы (апелляции);
- е) Перечень рассмотренной Комиссией документации, связанной с жалобой (апелляцией);
- ж) Результаты рассмотрения апелляции на заседании комитета ОС ЦСКТ по беспристрастности (с приложением выписки из протокола заседания комитета ОС ЦСКТ по беспристрастности);
- з) Заключение о беспристрастности представителей ОС (или утрате ими беспристрастности), деятельность которых по сертификации космической техники явилась источником подачи жалобы (апелляции);
- и) Констатация обоснованности (или необоснованности) жалобы (апелляции) и решение об удовлетворении (или отклонении) жалобы (апелляции);
- к) В случае удовлетворения жалобы (апелляции): перечень коррекций, корректирующих и предупреждающих действий, обеспечивающих восстановление или защиту прав заказчика, направившего жалобу, или пересмотр ранее принятого решения ОС по сертификации космической техники, и сроки их выполнения;
- л) Подписи членов Комиссии и утверждающая подпись председателя Комиссии.

5.7 Один экземпляр протокола работы Комиссии по рассмотрению жалобы (апелляции) хранится в составе досье рассмотрения жалобы (апелляции) (см. п. 5.3. примечание), второй экземпляр подлежит направлению в адрес лица, подавшего жалобу (апелляцию).

5.8 Коррекции, корректирующие и предупреждающие действия, указанные в п. 5.6 к), подлежат включению в годовой план функционирования и совершенствования СМК ОС, а контроль их выполнения осуществляется в рамках выполнения данного плана.

Приложение 1  
(обязательное)

## Перечень записей

Наименование записи	Номер пункта, устанавливающего требование по наличию записи	Примечание
Жалоба (апелляция)	5.1	
Письмо, содержащее отказ от рассмотрения жалобы (апелляции)	5.2	
Письмо, подтверждающее факт получения жалобы (апелляции) и принятия на рассмотрение	5.3	Записи (их копии) включаются в состав рассмотрения жалобы (апелляции).
Распоряжение руководителя ОС о формировании (внесении изменения в состав) Комиссии по рассмотрению жалобы (апелляции)	5.4	
Протокол работы Комиссии по рассмотрению жалобы (апелляции)	5.5, 5.6	Оформляется в двух экземплярах. Первый экземпляр включается в состав досье рассмотрения жалобы (апелляции). Второй экземпляр с сопроводительным письмом направляется в адрес заказчика.

