

«2.12. Политикой Провайдера ПК по урегулированию жалоб, поступивших от Заказчиков, участников или других сторон, разрешению апелляций участников программ проверки квалификации является обеспечение уверенности в том, что обратная связь с участниками проверки квалификации и другими заинтересованными сторонами активно осуществляется ООО «НП МСИ» на любом этапе жизненного цикла выполнения работ Провайдером ПК. Жалобы, апелляции, поступающие в ООО «НП МСИ», будут рассмотрены, проанализированы, расследованы и не повлияют негативно на качество конечной работы Провайдера ПК, Провайдером ПК будут даны компетентные оценки характеристик функционирования участников в рамках программы проверки квалификации, исключены какие-либо действия дискриминационного характера.

5. Работа с жалобами

5.1. Настоящим документом Провайдер ПК установил документированную процедуру для работы с жалобами.

5.2. Документированная процедура для работы с жалобами по вопросам, относящимся к деятельности по проверке квалификации, распространяется на жалобы из внешних источников:

- заказчиков (участников проверки квалификации);
- других сторон (органа по аккредитации, государственных органов управления, других юридических и физических лиц).

5.3. Описание процесса по работе с жалобами доступно всем заинтересованным сторонам:

- в свободном доступе на информационном стенде о работе Провайдера ПК: в виде извлечения, содержащего **раздел 5 ДП 02-07-2025**, подписанного Руководителем Провайдера ПК;
- по запросу заинтересованного лица, в том числе заказчика, участника: в виде извлечения, содержащего **раздел 5 ДП 02-07-2025**, подписанного Руководителем Провайдера ПК.

Запрос рассматривается Руководителем Провайдера ПК и принимается решение о выдаче извлечения, содержащего **раздел 5 ДП 02-07-2025**, подписанного Руководителем Провайдера ПК. Решение о выдаче извлечения фиксируется в письме, подписанном Руководителем Провайдера ПК, о направлении соответствующего извлечения. Принятие решения об отказе в выдаче описания процесса по работе с жалобами не предусмотрено, кроме случая, когда запрос подается неоднократно, ранее ответ направлялся и процесс не изменился. В последнем случае заинтересованное лицо информируется о ранее направленном ему ответе на аналогичный вопрос.

- опубликовано в свободном доступе на сайте <https://npmsi.ru/>. Публикация осуществляется Руководителем Провайдера ПК в виде извлечения, содержащего **раздел 5 ДП 02-07-2025**, подписанного Руководителем Провайдера ПК.

5.4. Документированная процедура по работе с жалобами направлена на устранение причин возникновения жалоб и создание условий, исключающих их повторение.

Процедура по работе с жалобами включает следующие стадии процесса работы с жалобой:

- получение, отслеживание и регистрация жалобы (описано в **пункте 5.5. ДП 02-07-2025**);
- подтверждение обоснованности и расследование жалобы, принятие решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ (описано в **пункте 5.6. ДП 02-07-2025**);
- отслеживание и регистрация действий по урегулированию жалобы, обеспечение принятия необходимых мер (описано в **пункте 5.7. ДП 02-07-2025**).

5.5. Получение, отслеживание и регистрация жалобы

Способы получения жалобы:

- а) лично (письменно) по адресу места осуществления деятельности Провайдера ПК, а именно: Москва, ш. Дмитровское, д. 100, строен. 2, пом. I, помещение 27 (4913а) [в данном помещении Провайдера ПК размещен информационный стенд о работе Провайдера ПК для информирования заказчиков и участников проверки квалификации о работе Провайдера ПК (далее — стенд), на стенде размещен «Журнал регистрации жалоб» (**Приложение А ДП 02-07-2025**)];

б) по почте (письменно) жалоба направляется по адресу: 127247, г. Москва, до востребования или 127247, г. Москва, а/я 40, защищен авторским правом в Российской Федерации и в международном авторском сообществе
в) по электронной почте (в сканированном виде, письменно) по адресу электронной почты: msi@nooirf.ru. © ООО "НП МСИ"

Все жалобы в Провайдере ПК отслеживаются, а именно:

— жалобы, поданные лично: отслеживаются и принимаются Руководителем Провайдера ПК, передаются Специалисту по качеству Провайдера ПК для регистрации в «Журнале регистрации жалоб» (Приложение А ДП 02-07-2025);

— жалобы, поданные по почте: отслеживаются и принимаются Руководителем Провайдера ПК в составе всей корреспонденции, адресованной Провайдеру ПК ООО «НП МСИ», передаются Специалисту по качеству Провайдера ПК для регистрации в «Журнале регистрации жалоб» (Приложение А ДП 02-07-2025);

— жалобы, поданные по электронной почте: отслеживаются и принимаются Руководителем Провайдера ПК в составе всей корреспонденции, адресованной Провайдеру ПК ООО «НП МСИ», передаются Специалисту по качеству Провайдера ПК для регистрации в «Журнале регистрации жалоб» (Приложение А ДП 02-07-2025).

Регистрации подлежат все жалобы, поданные в Провайдер ПК любым из способов. Любые жалобы отслеживаются Руководителем Провайдера ПК, регистрируются Специалистом по качеству Провайдера ПК в «Журнале регистрации жалоб» (Приложение А ДП 02-07-2025), который находится по адресу: Москва, ш. Дмитровское, д. 100, строен. 2, пом. I, помещение 27 (4913а), размещен на стенде.

Если жалоба подана лично в письменном виде, то заявителю жалобы на его экземпляре ставится отметка о регистрации жалобы в Провайдере ПК либо по письменной просьбе заявителя выдается копия его жалобы с отметкой о регистрации в Провайдере ПК [пример записи: Жалоба получена и зарегистрирована в Журнале регистрации жалоб 12 января 2026, Специалист по качеству Провайдера ПК, ООО «НП МСИ» подпись, инициалы, фамилия. (содержание записи рекомендуемое)]. Отметка ставится работником Провайдера ПК, который уполномочен на регистрацию жалобы – Специалистом по качеству Провайдера ПК.

Если жалоба предъявлена иным способом, то Провайдер ПК подтверждает получение жалобы письмом за подписью Руководителя Провайдера ПК, которое направляется Специалистом по качеству Провайдера ПК заявителю тем же способом, в котором жалоба поступила:

- а) по почте (письменно): по адресу, указанному заявителем жалобы в тексте жалобы;
- б) по электронной почте (в сканированном виде, письменно) на адрес, с которого жалоба поступила, или указанному в тексте жалобы как адрес для ответа на жалобу.

После регистрации жалобы Руководитель Провайдера ПК удостоверяется, относится ли жалоба к деятельности по проверке квалификации, и, если это так, то выполняется расследование такой жалобы.

Решение о том, что жалоба относится к деятельности по проверке квалификации, реализуемой Провайдером ПК, Руководитель Провайдера ПК принимает в следующем случае: жалоба подана любым лицом, в том числе Заказчиком или его представителем, Росаккредитацией или другой третьей стороной, в связи с любыми работами Провайдера ПК по проверке квалификации, которые проводил Провайдер ПК на любом этапе их выполнения (начиная от получения заявки и до обеспечения обратной связи с участниками), любыми действиями (бездействием) Провайдера ПК при выполнении таких работ (оказании услуг), реализации процессов СМ Провайдера ПК. Данное решение фиксируется в «Отчете о ходе рассмотрения жалобы» (Приложение Б ДП 02-07-2025).

В остальных случаях Руководитель Провайдера ПК принимает решение [фиксируется в «Отчете о ходе рассмотрения жалобы» (Приложение Б ДП 02-07-2025)], что жалоба не относится к деятельности по проверке квалификации, реализуемой Провайдером ПК. Руководитель Провайдера ПК готовит обоснованный ответ (официальное уведомление о завершении работы с жалобой в Провайдере ПК) и направляет его заявителю жалобы в течение не более 10 рабочих дней с даты ее получения. При этом такая жалоба передается на рассмотрение Генеральному

директору ООО «НП МСИ» для дальнейших действий в соответствии с правилами ООО «НП МСИ» и к сфере ответственности Провайдера ПК не относится.

Если установлено, что жалоба относится к деятельности по проверке квалификации, реализуемой Провайдером ПК, такая жалоба принимается к расследованию в Провайдере ПК (пункт 5.6. ДП 02-07-2025). Если жалоба подана в связи с использованием Провайдером ПК ссылки на аккредитацию Провайдера ПК (например, результат выдан за пределами области аккредитации Провайдера ПК в национальной системе аккредитации, но ошибочно дана ссылка на аккредитацию Провайдера ПК в национальной системе аккредитации), Руководитель Провайдера ПК дополнительно письменно информирует Росаккредитацию об этом в течение 3 рабочих дней с даты получения жалобы.

5.6. Подтверждение обоснованности и расследование жалобы, принятие решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ

Жалобы расследуются по месту осуществления деятельности Провайдера ПК: Москва, ш. Дмитровское, д. 100, строен. 2, пом. I, помещение 27 (4913а-г).

Действия по урегулированию жалоб выполняются либо анализируются и одобряются лицами, не принимавшими участия в деятельности, по поводу которой поступила соответствующая жалоба, что исключает угрозу беспристрастности.

Для этого расследование и одобрение результатов расследования жалобы, а также принятие решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ на жалобу, осуществляется:

а) **Руководителем Провайдера ПК** с привлечением Руководителя по качеству Провайдера ПК. Руководитель Провайдера ПК вправе привлекать и других работников (сотрудников) Провайдера ПК для расследования жалобы, для чего издается соответствующее распоряжение Руководителя Провайдера ПК. Такой работник (сотрудник) назначается из персонала, который не принимал участия в деятельности по проверке квалификации, реализуемой Провайдером ПК, по поводу которой поступила жалоба. Руководитель Провайдера ПК при поступлении жалобы на действия конкретного работника (сотрудника) Провайдера ПК может привлекать к работе по жалобе такого работника (сотрудника) с целью его опроса по сложившейся ситуации, в принятии решений по жалобе такой работник (сотрудник) Провайдера ПК участия не принимает.

б) **Руководителем по качеству Провайдера ПК** с привлечением Технического руководителя Провайдера ПК либо технических экспертов Провайдера ПК, которые не принимали участие в деятельности по проверке квалификации, по поводу которой поступила соответствующая жалоба, если жалоба поступила на действия (бездействия) Руководителя Провайдера ПК. Руководитель Провайдера ПК может привлекаться к работе по жалобе с целью его опроса по сложившейся ситуации, в принятии решений по жалобе на действия (бездействия) Руководителя Провайдера ПК последний участия не принимает.

Руководитель по качеству Провайдера ПК не принимает участия в деятельности по проверке квалификации.

Информирование заявителя о ходе расследования жалобы

На расследование жалобы могут приглашаться заявитель жалобы или его представитель для информирования о ходе расследования жалобы, если:

а) заявитель выразил такое пожелание в тексте жалобы;

б) необходимы дополнительные пояснения по сути жалобы.

Приглашение с доведением даты и времени расследования жалобы доводится до сведения заявителя письмом Руководителя Провайдера ПК или Руководителя по качеству Провайдера ПК (в зависимости от того, кто осуществляет расследование жалобы) любым способом:

а) почтовой связью или курьерской службой (письменно): по адресу, указанному заявителем жалобы в тексте жалобы;

б) по электронной почте (в сканированном виде, письменно) на адрес, с которого жалоба поступила, или указанному в тексте жалобы как адрес для ответа на жалобу;

в) лично заявителю или его уполномоченному представителю [если в тексте жалобы заявитель избрал такой способ получения информации о ходе и результатах расследования жалобы].

Извлечение из пункта 2.12, разделов 5 и 6 ДП 02-07-2025

Страница 3 Общее количество страниц 13

Документы системы менеджмента Провайдера проверки квалификации ООО «НП МСИ», в том числе извлечения из них, защищены авторским правом в Российской Федерации и в международном авторском сообществе. Копирование, распространение, переработка и/или иное использование (целиком и/или части документа системы менеджмента) третьими лицами без письменного разрешения правообладателя запрещены.

Заявитель жалобы вправе не участвовать в расследовании жалобы, несмотря на наличие приглашения. При отсутствии заявителя жалобы, такая жалоба расследуется на основании тех документов и данных, которые имеются в распоряжении Провайдера ПК.

При расследовании жалобы осуществляются следующие действия:

а) проводится тщательный анализ жалобы, сбор и проверка всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы:

- определяется круг документов, которые сформировал Провайдер ПК по действию (бездействию), в связи с которым поступила жалоба;
- проверяется правильность и полнота оформления документов, в которых зафиксированы ход и результаты работ Провайдера ПК, иных документов, относящихся к жалобе, сформированных в Провайдере ПК, в связи с которыми поступила жалоба;
- определяется, выполнены или не выполнены требования нормативных документов, предъявляемых к выполняемой (выполненной) работе (услуге), если применимо;
- определяется, соблюдены или не соблюдены правила использования Провайдером ПК ссылок на аккредитацию;
- у заказчика могут быть запрошены дополнительные документы или пояснения, связанные с жалобой, не называя заявителя жалобы, если жалоба поступила не от заказчика (при необходимости);
- у заявителя жалобы могут быть запрошены дополнительные документы или пояснения, связанные с жалобой, более полно раскрывающие суть жалобы (при необходимости);
- могут быть направлены запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления для уточнения информации, связанной с доводами жалобы (при необходимости);
- анализируется наличие или отсутствие угрозы беспристрастности в работе Провайдера ПК в ситуации, в связи с которой подана жалоба;
- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу;
- устанавливается наличие или отсутствие угрозы беспристрастности в действиях (бездействиях) работника (сотрудника) Провайдера ПК, ООО «НП МСИ», в связи с которым поступила жалоба.

Все письма (запросы) на данном этапе подписываются лицом, осуществляющим расследование поступившей жалобы.

Провайдер ПК несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации при расследовании жалобы с целью подтверждения ее обоснованности:

- представленные документы, связанные с расследованием жалобы, не должны противоречить друг другу, доводы, изложенные в жалобе, должны подтверждаться документально. При наличии противоречий в документах, они должны быть разрешены в ходе расследования жалобы путем запроса дополнительных документов и (или) сведений;
- документы, связанные с проведением работ Провайдером ПК, на которые подана жалоба, должны сравниваться с документами, которые имелись в распоряжении Провайдера ПК в период проведения соответствующих работ.

б) намечаются мероприятия по устранению причин, вызвавших жалобу, если применимо;

с) определяется степень вины конкретных работников (сотрудников) Провайдера ПК (если применимо).

Расследование жалобы оформляется «Отчетом о ходе рассмотрения жалобы» (Приложение Б ДП 02-07-2025), который составляется лицом, осуществляющим расследование жалобы, подписывается работниками (сотрудниками) Провайдера ПК, участвующими в рассмотрении жалобы (если привлекались), заявителем жалобы или его представителем (если таковые присутствовали). Ознакомление с «Отчетом о ходе рассмотрения жалобы» (Приложение Б ДП 02-07-2025) работников (сотрудников) Провайдера ПК, на действия (бездействия) которых

подана жалоба, не осуществляется в целях исключения угроз беспристрастности и угрозы действий дискриминационного характера по отношению к таким заявителям жалоб.

Срок расследования жалобы и выдачи заключения по результатам ее расследования в течение не более десяти рабочих дней со дня поступления жалобы в Провайдер ПК.

Подтверждение обоснованности жалобы осуществляется в случаях, когда:

— установлен факт невыполнения частично или в полном объеме требований нормативных документов, предъявляемых к выполняемой (выполненной) работе (услуге);

— заказчиком в рамках участия в деятельности по проверке квалификации, реализуемой Провайдером ПК, в отношении которой поступила жалоба, были представлены документы, которые в результате проверки в ходе расследования жалобы признаны недостоверными;

— установлены противоречия в документах, которые не были устранены в ходе расследования жалобы;

— установлен факт нарушения Провайдером ПК правил и процедур, установленных в СМ Провайдера ПК, обязательных требований, предъявляемых к Провайдеру ПК и работникам (сотрудникам) Провайдера ПК, в том числе правил использования ссылок на аккредитацию Провайдера ПК. Если собственные правила и процедуры Провайдера ПК противоречат обязательным требованиям, то проводится оценка действия (бездействия) Провайдера ПК на соответствие обязательным требованиям;

— установлено наличие угрозы беспристрастности, которое привело к выдаче недостоверного результата.

В остальных случаях подтверждение обоснованности жалобы не осуществляется.

С учётом характера жалобы, причин и результатов расследования, ответственный за расследование жалобы принимает соответствующие решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ на жалобу [одно или несколько, в зависимости от характера жалобы]:

- если жалоба признана обоснованной, то описывается характер жалобы, указываются причины, вызвавшие ее появление, и намечается план действий по ее урегулированию. «План действий по урегулированию жалобы» (**Приложение Г ДП 02-07-2025**) утверждается Руководителем Провайдера ПК или Руководителем по качеству Провайдера ПК в зависимости от того, кто осуществлял расследование жалобы;

- об отзыве ранее выданного отчета по проверке квалификации в порядке, установленном в **пункте 5.5. ДП 02-08-2025**;

- о дополнительном внутреннем аудите в Провайдере ПК по части вопросов, относящихся к жалобе [**подпункт а.2) пункта 5.2. ДП 02-10-2025**];

- о принятии (в случае необходимости) мер воздействия дисциплинарного характера к непосредственным виновникам среди работников Провайдера ПК;

- об отказе в удовлетворении жалобы, если обоснованность жалобы не подтверждена.

Решения по результатам расследования жалобы фиксируются в «Заключении по результатам расследования жалобы» (**Приложение В ДП 02-07-2025**), которое утверждается лицом, осуществляющим расследование поступившей жалобы. Проект «Заключения по результатам расследования жалобы» (**Приложение В ДП 02-07-2025**) формируется Специалистом по качеству Провайдера ПК на основании «Отчета о ходе рассмотрения жалобы» (**Приложение Б ДП 02-07-2025**) (одного или нескольких, при необходимости) и представляется на утверждение лицу, осуществляющему расследование поступившей жалобы. «Заключению по результатам расследования жалобы» (**Приложение В ДП 02-07-2025**) Специалистом по качеству Провайдера ПК присваивается номер, состоящий из цифрового кода: «XXXX-XX-XX-Ж/Х», где первые четыре цифры – год, в котором завершено расследование жалобы; вторые две цифры – месяц, в котором завершено расследование жалобы; третьи две цифры – дата, в которую завершено расследование жалобы (например, 01, 12, 31); Ж – указание на то, что расследовалась жалоба; /Х – порядковый номер заключения в пределах даты, в которую завершено расследование жалобы. На основании утвержденного «Заключения по результатам расследования жалобы» (**Приложение В ДП 02-07-2025**) Специалистом по качеству Провайдера ПК вносится запись в «Журнал регистрации жалоб» (**Приложение А ДП 02-07-2025**) с указанием номера и даты такого заключения.

Извлечение из пункта 2.12, разделов 5 и 6 ДП 02-07-2025

Страница 5 Общее количество страниц 13

Документы системы менеджмента Провайдера проверки квалификации ООО «НП МСИ», в том числе извлечения из них, защищены авторским правом в Российской Федерации и в международном авторском сообществе. Копирование, распространение, переработка и/или иное использование (целиком и/или части документа системы менеджмента) третьими лицами без письменного разрешения правообладателя запрещены.

Официальное уведомление о завершении работы с жалобой с официальными результатами расследования жалобы [«Заключение по результатам расследования жалобы» (Приложение Б ДП 02-07-2025)], «Отчет о ходе рассмотрения жалобы» (Приложение Б ДП 02-07-2025) предоставляется заявителю жалобы письмом Руководителя Провайдера ПК или Руководителя по качеству Провайдера ПК [в зависимости от того, кто осуществляет расследование жалобы]. Проект официального уведомления о завершении работы с жалобой готовит Специалист по качеству Провайдера ПК и совместно с официальными результатами расследования жалобы передает на анализ, одобрение и утверждение Руководителю Провайдера ПК или Руководителю по качеству Провайдера ПК [в зависимости от того, кто осуществляет расследование жалобы].

Если в результате расследования жалобы выявлены несоответствующие работы, отвечающие требованиям пункта 5.6. ДП 02-08-2025, то планируются и реализуются корректирующие действия, направленные на разрешение такой жалобы, в порядке, установленном ДП 02-08-2025, ДП 02-09-2025. В случаях, предусмотренных в ДП 02-06-2025, рассматриваются риски и возможности, связанные с деятельностью по проверке квалификации.

Если в результате расследования жалобы принято решение об отзыве ранее выданного отчета по проверке квалификации и заявитель жалобы не является заказчиком тех работ, в связи с которыми поступила жалоба, то одновременно с доведением ответа заявителю жалобы в адрес заказчика направляется письмо Руководителя Провайдера ПК об отзыве ранее выданного отчета по проверке квалификации с указанием причин такого отзыва, а также предложениями Провайдера ПК, связанными с фактом отзыва ранее выданного отчета по проверке квалификации (например, повторное проведение работ со стороны Провайдера ПК в рамках другого раунда программы проверки квалификации, возврат денежных средств).

Расследование по жалобам и их урегулирование исключает какие-либо действия дискриминационного характера и направлено на отсутствие каких-либо действий дискриминационного характера в дальнейшем в отношении:

— заявителя жалобы (в частности, заявитель жалобы не может быть лишен доступа к услугам Провайдера ПК из-за факта подачи жалобы, к нему не могут предъявляться повышенные требования по участию в проверке квалификации по сравнению с правилами и процедурами, принятыми в Провайдере ПК, результаты оценивания характеристик функционирования основываются только на надежных методах оценивания, которые соответствуют целям программы проверки квалификации);

— работников (сотрудников) Провайдера ПК [в частности, такие работники (сотрудники) Провайдера ПК не могут быть отстранены от участия в деятельности по проверке квалификации, лишены оплаты труда, уволены, за исключением случаев привлечения к дисциплинарной, административной и уголовной ответственности, когда подобные ограничения является составной частью применяемого дисциплинарного, административного или уголовного наказания].

Официальное уведомление о завершении работы с жалобой с официальными результатами расследования жалобы направляются заявителю Специалистом по качеству Провайдера ПК тем же способом, которым жалоба поступила [если иной способ не указан в тексте жалобы, в последнем случае Провайдер ПК следует указаниям заявителя]:

а) почтовой связью или курьерской службой (письменно): по адресу, указанному заявителем жалобы в тексте жалобы;

б) по электронной почте (в сканированном виде, письменно) на адрес, с которого жалоба поступила или указанному в тексте жалобы как адрес для ответа на жалобу;

с) лично заявителю или его уполномоченному представителю [если в тексте жалобы заявитель избрал такой способ получения информации о ходе и результатах расследования жалобы].

Документация, относящаяся к документированной процедуре работы с жалобами, хранится в Провайдере ПК в отдельной папке у Руководителя по качеству Провайдера ПК в течение календарного года, а затем передается в архив Провайдера ПК [если жалобы поступали в отчетный календарный год]. Если в течение календарного года жалоб к Провайдеру ПК не поступало, то в «Журнал регистрации жалоб» (Приложение А ДП 02-07-2025) Специалистом по качеству

Провайдер ПК вносится запись: «За отчетный период жалоб в адрес Провайдера ПК не поступало» (содержание записи рекомендуется).

5.7. Отслеживание и регистрация действий по урегулированию жалобы, обеспечение принятия необходимых мер

Действия по урегулированию жалобы отслеживаются и регистрируются Специалистом по качеству в «Плане действий по урегулированию жалобы» (**Приложение Г ДП 02-07-2025**), который утверждается Руководителем Провайдера ПК или Руководителем по качеству Провайдера ПК в зависимости от того, кто осуществлял расследование жалобы, согласовывается Руководителем по качеству Провайдера ПК или Техническим руководителем Провайдера ПК либо техническими экспертами Провайдера ПК (в зависимости от того, кто принимал участие в расследовании жалобы) на основании записей: «Заключение по результатам расследования жалобы» (**Приложение В ДП 02-07-2025**), «Отчет о ходе рассмотрения жалобы» (**Приложение Б ДП 02-07-2025**). Отметки о выполнении мер, запланированных по урегулированию жалобы, ставятся Специалистом по качеству в «Плане действий по урегулированию жалобы» (**Приложение Г ДП 02-07-2025**).

Действия, запланированные по урегулированию жалобы, обязательны к выполнению всем персоналом Провайдера ПК и ООО «НП МСИ», которых данные действия касаются, в сроки, установленные при принятии решения по жалобе.

При непринятии необходимых мер в части запланированных действий или нарушения сроков [когда в этом имеется вина персонала Провайдера ПК и (или) ООО «НП МСИ»], виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации по представлению Руководителя Провайдера ПК или Руководителя по качеству Провайдера ПК в зависимости от того, кто осуществлял расследование жалобы. Руководитель Провайдера ПК или Руководитель по качеству Провайдера ПК осуществляют контроль за выполнением мер, запланированных по урегулированию жалобы (в зависимости от того, кто осуществлял расследование жалобы).

Жалобы независимо от результатов расследования, а также действия, запланированные по урегулированию жалобы, являются входными данными для анализа со стороны руководства (**ДП 02-11-2025**), проверяются в ходе проведения внутренних аудитов в Провайдере ПК (**ДП 02-10-2025**), при необходимости планируются и предпринимаются корректирующие действия (**ДП 02-09-2025**), действия, связанные с рисками и возможностями (**ДП 02-06-2025**).

6. Работа с апелляциями

6.1. Настоящим документом Провайдер ПК установил документированную процедуру для работы с апелляциями.

6.2. Апелляция может быть подана любым участником программы проверки квалификации любого из реализуемых Провайдером ПК раундов. Апелляция подается при несогласии участника с оценкой его характеристики функционирования, данной Провайдером ПК, в рамках программы проверки квалификации.

6.3. Описание процесса по работе с апелляциями доступно всем заинтересованным сторонам:

- в свободном доступе на информационном стенде о работе Провайдера ПК: в виде извлечения, содержащего **раздел 6 ДП 02-07-2025**, подписанного Руководителем Провайдера ПК;
- по запросу участника: в виде извлечения, содержащего **раздел 6 ДП 02-07-2025**, подписанного Руководителем Провайдера ПК.

Запрос рассматривается Руководителем Провайдера ПК и принимается решение о выдаче извлечения, содержащего **раздел 6 ДП 02-07-2025**, подписанного Руководителем Провайдера ПК. Решение о выдаче извлечения фиксируется в письме, подписанном Руководителем Провайдера ПК, о направлении соответствующего извлечения. Принятие решения об отказе в выдаче описания процесса по работе с апелляциями не предусмотрено, кроме случая, когда запрос подается неоднократно, ранее ответ направлялся и процесс не изменился. В последнем случае заинтересованное лицо информируется о ранее направленном ему ответе на аналогичный вопрос.

— опубликовано в свободном доступе на сайте <https://npmsi.ru>. Публикация осуществляется Руководителем Провайдера ПК в виде извлечения, содержащего раздел 6 ДП 02-07-2025, подписанного Руководителем Провайдера ПК. Настоящий документ защищен авторским правом в Российской Федерации и в международном авторском сообществе © ООО "НП МСИ"

6.4. Документированная процедура по работе с апелляциями направлена на устранение причин возникновения апелляций и создание условий, исключающих их повторение.

Процедура по работе с апелляциями включает следующие стадии процесса работы с апелляцией:

— получение, отслеживание и регистрация апелляции (описано в пункте 6.5. ДП 02-07-2025);

— рассмотрение апелляции, принятие решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ (описано в пункте 6.6. ДП 02-07-2025);

— отслеживание и регистрация действий для принятия решения по апелляции, обеспечение принятия необходимых мер (описано в пункте 6.7. ДП 02-07-2025).

6.5. Получение, отслеживание и регистрация апелляции

Способы получения апелляции:

а) лично (письменно) по адресу места осуществления деятельности Провайдера ПК, а именно: Москва, ш. Дмитровское, д. 100, строен. 2, пом. I, помещение 27 (4913а) [в данном помещении Провайдера ПК размещен информационный стенд о работе Провайдера ПК для информирования заказчиков и участников проверки квалификации о работе Провайдера ПК (далее — стенд), на стенде размещен «Журнал регистрации апелляций» (Приложение Д ДП 02-07-2025);

б) по почте (письменно) апелляция направляется по адресу: 127247, г. Москва, до востребования или 127247, г. Москва, а/я 40;

в) по электронной почте (в сканированном виде, письменно) по адресу электронной почты: msi@nooirf.ru.

Все апелляции в Провайдере ПК отслеживаются, а именно:

— апелляции, поданные лично: отслеживаются и принимаются Руководителем Провайдера ПК, передаются Специалисту по качеству Провайдера ПК для регистрации в «Журнале регистрации апелляций» (Приложение Д ДП 02-07-2025);

— апелляции, поданные по почте: отслеживаются и принимаются Руководителем Провайдера ПК в составе всей корреспонденции, адресованной Провайдеру ПК ООО «НП МСИ», передаются Специалисту по качеству Провайдера ПК для регистрации в «Журнале регистрации апелляций» (Приложение Д ДП 02-07-2025);

— апелляции, поданные по электронной почте: отслеживаются и принимаются Руководителем Провайдера ПК в составе всей корреспонденции, адресованной Провайдеру ПК ООО «НП МСИ», передаются Специалисту по качеству Провайдера ПК для регистрации в «Журнале регистрации апелляций» (Приложение Д ДП 02-07-2025).

Регистрации подлежат апелляции, поданные в Провайдер ПК любым из способов. Все апелляции отслеживаются Руководителем Провайдера ПК, регистрируются Специалистом по качеству Провайдера ПК в «Журнале регистрации апелляций» (Приложение Д ДП 02-07-2025), который находится по адресу: Москва, ш. Дмитровское, д. 100, строен. 2, пом. I, помещение 27 (4913а), размещен на стенде.

Если апелляция подана лично в письменном виде, то заявителю апелляции на его экземпляре Специалистом по качеству Провайдера ПК ставится отметка о регистрации апелляции в Провайдере ПК либо по письменной просьбе заявителя выдается копия его апелляции с отметкой о регистрации в Провайдере ПК [пример записи: Апелляция получена и зарегистрирована в Журнале регистрации апелляций 12 января 2026, Специалист по качеству Провайдера ПК ООО «НП МСИ» подпись, инициалы, фамилия. (содержание записи рекомендуемое)]. Отметка ставится работником Провайдера ПК, который уполномочен на регистрацию апелляции — Специалистом по качеству Провайдера ПК.

Если апелляция предъявлена иным способом, то Провайдер ПК подтверждает получение апелляции письмом за подписью Руководителя Провайдера ПК, которое направляется

Специалистом по качеству Провайдера ПК заявителю тем же способом, в котором апелляция поступила:

- а) по почте (письменно): по адресу, указанному заявителем в тексте апелляции;
- б) по электронной почте (в сканированном виде, письменно) на адрес, с которого апелляция поступила или указанному в тексте апелляции как адрес для ответа апелляции.

6.6. Рассмотрение апелляции, принятие решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ

Апелляции рассматриваются по месту осуществления деятельности Провайдера ПК: Москва, ш. Дмитровское, д. 100, строен. 2, пом. I, помещение 27 (4913а-г).

Решения по апелляции принимаются, рассматриваются и утверждаются лицами, не принимавшими участия в принятии решения, по поводу которого поступила соответствующая апелляция, что исключает угрозу беспристрастности.

Для этого рассмотрение апелляции, принятие и утверждение решения по апелляции осуществляется:

а) **Руководителем Провайдера ПК** с привлечением Руководителя по качеству Провайдера ПК. Руководитель Провайдера ПК вправе привлекать и других работников (сотрудников) Провайдера ПК для рассмотрения апелляции, для чего издается соответствующее распоряжение Руководителя Провайдера ПК. Такой работник (сотрудник) назначается из персонала, который не принимал участия в принятии решения, по поводу которого поступила апелляция. Руководитель Провайдера ПК при поступлении апелляции на оценивание характеристики функционирования, выполненного конкретным работником (сотрудником) Провайдера ПК, может привлекать к работе по апелляции такого работника (сотрудника) с целью его опроса по сложившейся ситуации, в принятии решения по апелляции такой работник (сотрудник) Провайдера ПК участия не принимает.

б) если апелляция поступила в связи с Руководителем Провайдера ПК, **Руководителем по качеству Провайдера ПК** с привлечением Технического руководителя Провайдера ПК либо технических экспертов Провайдера ПК, которые не принимали участие в принятии решения, по поводу которого поступила апелляция. Руководитель Провайдера ПК может привлекаться к работе по апелляции с целью его опроса по сложившейся ситуации, в принятии решения по апелляции. Руководитель Провайдера ПК участия не принимает.

Руководитель по качеству Провайдера ПК не принимает участия в деятельности по проверке квалификации, в том числе в принятии решения по оцениванию характеристики функционирования участника.

Информирование заявителя о ходе рассмотрения апелляции

На рассмотрение апелляции могут приглашаться заявитель апелляции или его представитель для информирования о ходе рассмотрения апелляции, если:

- а) заявитель выразил такое пожелание в тексте апелляции;
- б) необходимы дополнительные пояснения по сути апелляции.

Приглашение с доведением даты и времени рассмотрения апелляции доводится до сведения заявителя письмом Руководителя Провайдера ПК или Руководителя по качеству Провайдера ПК (в зависимости от того, кто осуществляет рассмотрение апелляции) любым способом:

- а) почтовой связью или курьерской службой (письменно): по адресу, указанному заявителем апелляции в тексте апелляции;
- б) по электронной почте (в сканированном виде, письменно) на адрес, с которого апелляция поступила, или указанному в тексте апелляции как адрес для ответа на апелляцию;
- с) лично заявителю или его уполномоченному представителю [если в тексте апелляции заявитель избрал такой способ получения информации о ходе и результатах рассмотрения апелляции].

Заявитель апелляции вправе не участвовать в рассмотрении апелляции, несмотря на наличие приглашения. При отсутствии заявителя апелляции, такая апелляция рассматривается на основании тех документов и данных, которые имеются в распоряжении Провайдера ПК.

При рассмотрении апелляции осуществляются следующие действия:

Извлечение из пункта 2.12, разделов 5 и 6 ДП 02-07-2025

Страница 9 Общее количество страниц 13

Документы системы менеджмента Провайдера проверки квалификации ООО «НП МСИ», в том числе извлечения из них, защищены авторским правом в Российской Федерации и в международном авторском сообществе. Копирование, распространение, переработка и/или иное использование (целиком и/или части документа системы менеджмента) третьими лицами без письменного разрешения правообладателя запрещены.

а) проводится тщательный анализ апелляции, сбор и проверка всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности апелляции.

- определяется круг документов, которые сформировал Провайдер ПК по делу, в связи с которым поступила апелляция;
- проверяется правильность и полнота оформления документов, в которых зафиксированы ход и результаты работ Провайдера ПК, иных документов, относящихся к апелляции, сформированных в Провайдере ПК, в связи с которыми поступила апелляция;
- определяется, выполнены или не выполнены требования нормативных документов, предъявляемых к выполняемой (выполненной) работе (услуге), если применимо;
- у заявителя апелляции (могут быть запрошены дополнительные документы или пояснения, связанные с апелляцией, более полно раскрывающие суть апелляции (при необходимости));
- анализируется наличие или отсутствие угрозы беспристрастности в работе Провайдера ПК в ситуации, в связи с которой подана апелляция;
- устанавливаются причины, вызвавшие апелляцию;
- устанавливается наличие или отсутствие угрозы беспристрастности в действиях работника (сотрудника) Провайдера ПК, ООО «НП МСИ», в связи с которым поступила апелляция.

Все письма (запросы) на данном этапе подписываются лицом, который осуществляет рассмотрение поступившей апелляции.

Провайдер ПК несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации при рассмотрении апелляции с целью подтверждения ее обоснованности:

— представленные документы, связанные с рассмотрением апелляции, не должны противоречить друг другу, доводы, изложенные в апелляции, должны подтверждаться документально. При наличии противоречий в документах, они должны быть разрешены в ходе рассмотрения апелляции путем запроса дополнительных документов и (или) сведений;

— документы, связанные с проведением работ Провайдером ПК, на которые подана апелляция, должны сравниваться с документами, которые имелись в распоряжении Провайдера ПК в период проведения соответствующих работ.

б) намечаются мероприятия по устранению причин, вызвавших апелляцию, если применимо;

с) определяется степень вины конкретных работников (сотрудников) Провайдера ПК (если применимо).

Рассмотрение апелляции оформляется «Отчетом о ходе рассмотрения апелляции» (**Приложение Е ДП 02-07-2025**), который составляется лицом, осуществляющим рассмотрение апелляции, подписывается работниками (сотрудниками) Провайдера ПК, участвующими в рассмотрении апелляции, заявителем апелляции или его представителем (если таковые присутствовали). Ознакомление с «Отчетом о ходе рассмотрения апелляции» (**Приложение Е ДП 02-07-2025**) работников (сотрудников) Провайдера ПК, на действия которых подана апелляция, не осуществляется в целях исключения угроз беспристрастности и угрозы действий дискриминационного характера по отношению к таким заявителям апелляции.

Срок рассмотрения апелляции и выдачи заключения по результатам ее рассмотрения — в течение не более десяти рабочих дней со дня поступления апелляции в Провайдер ПК.

Подтверждение обоснованности апелляции осуществляется в случаях, когда:

— установлен факт невыполнения частично или в полном объеме требований нормативных документов, предъявляемых к выполняемой (выполненной) работе (услуге);

— участником в рамках участия в деятельности по проверке квалификации, реализуемой Провайдером ПК, в отношении которой поступила апелляция на принятое Провайдером ПК решение, были представлены документы, которые в результате проверки в ходе рассмотрения апелляции признаны недостоверными;

Извлечение из пункта 2.12, разделов 5 и 6 ДП 02-07-2025

Страница 10 Общее количество страниц 13

Документы системы менеджмента Провайдера проверки квалификации ООО «НП МСИ», в том числе извлечения из них, защищены авторским правом в Российской Федерации и в международном авторском сообществе. Копирование, распространение, переработка и/или иное использование (целиком и/или части документа системы менеджмента) третьими лицами без письменного разрешения правообладателя запрещены.

— установлены противоречия в документах, которые не были устранены в ходе рассмотрения апелляции;

— установлен факт нарушения Провайдером ПК правил и процедур, установленных в СМ Провайдера ПК, обязательных требований, предъявляемых к Провайдеру ПК и работникам (сотрудникам) Провайдера ПК. Если собственные правила и процедуры Провайдера ПК противоречат обязательным требованиям, то проводится оценка действия (бездействия) Провайдера ПК на соответствие обязательным требованиям;

— установлено наличие угрозы беспристрастности, которое привело к выдаче недостоверного результата.

В остальных случаях подтверждение обоснованности апелляции не осуществляется.

С учётом сути апелляции, причин и результатов ее рассмотрения, ответственный за рассмотрение апелляции принимает соответствующие решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ на апелляцию [одно или несколько, в зависимости от характера апелляции]:

- если апелляция признана обоснованной, то описывается суть апелляции, указываются причины, вызвавшие ее появление, и намечается «План действий для принятия решения по апелляции» (**Приложение 3 ДП 02-07-2025**). «План действий для принятия решения по апелляции» (**Приложение 3 ДП 02-07-2025**) утверждается Руководителем Провайдера ПК или Руководителем по качеству Провайдера ПК в зависимости от того, кто осуществлял рассмотрение апелляции;

- об отзыве ранее выданного отчета по проверке квалификации в порядке, установленном в **пункте 5.5. ДП 02-08-2025**;

- о дополнительном внутреннем аудите в Провайдере ПК по части вопросов, относящихся к апелляции [**подпункт а.2) пункта 5.2. ДП 02-10-2025**];

- о принятии (в случае необходимости) мер воздействия дисциплинарного характера к непосредственным виновникам среди работников Провайдера ПК;

- об отказе в удовлетворении апелляции, если обоснованность апелляции не подтверждена.

Решения по результатам рассмотрения апелляции фиксируются в «Заключении по результатам рассмотрения апелляции» (**Приложение Ж ДП 02-07-2025**), которое утверждается лицом, осуществляющим рассмотрение поступившей апелляции. Проект «Заключения по результатам рассмотрения апелляции» (**Приложение Ж ДП 02-07-2025**) формируется Специалистом по качеству Провайдера ПК на основании «Отчета о ходе рассмотрения апелляции» (**Приложение Е ДП 02-07-2025**) (один или несколько, при необходимости) и представляется на утверждение лицу, осуществляющему рассмотрение поступившей апелляции. «Заключению по результатам рассмотрения апелляции» (**Приложение Ж ДП 02-07-2025**) Специалистом по качеству Провайдера ПК присваивается номер, состоящий из цифрового кода: «XXXX-XX-XX-A/X», где первые четыре цифры – год, в котором завершено рассмотрение апелляции; вторые две цифры – месяц, в котором завершено рассмотрение апелляции; третьи две цифры – дата, в которую завершено рассмотрение апелляции (например, 01, 12, 31); А – указание на то, что рассматривалась апелляция; /X – порядковый номер заключения в пределах даты, в которую завершено рассмотрение апелляции. На основании утвержденного «Заключения по результатам рассмотрения апелляции» (**Приложение Ж ДП 02-07-2025**) Специалистом по качеству Провайдера ПК вносится запись в «Журнал регистрации апелляций» (**Приложение Д ДП 02-07-2025**) с указанием номера и даты такого заключения.

Официальное уведомление о завершении работы с апелляцией с официальными результатами рассмотрения апелляции [«Заключение по результатам рассмотрения апелляции» (**Приложение Ж ДП 02-07-2025**), «Отчет о ходе рассмотрения апелляции» (**Приложение Е ДП 02-07-2025**)] предоставляется заявителю апелляции письмом Руководителя Провайдера ПК или Руководителя по качеству Провайдера ПК [в зависимости от того, кто осуществляет рассмотрение апелляции]. Проект официального уведомления о завершении работы с апелляцией готовит Специалист по качеству Провайдера ПК и совместно с официальными результатами рассмотрения апелляции передает на анализ, одобрение и утверждение Руководителю Провайдера ПК или

Руководителю по качеству Провайдера ПК [в зависимости от того, кто осуществляет рассмотрение апелляции].

Если в результате рассмотрения апелляции в ответ на соответствующие требования, отвечающие требованиям пункта 5.6. ДП 02-08-2025, то планируются и реализуются корректирующие действия, направленные на разрешение такой апелляции, в порядке, установленном ДП 02-08-2025, ДП 02-09-2025. В случаях, предусмотренных в ДП 02-06-2025, рассматриваются риски и возможности, связанные с деятельностью по проверке квалификации.

Если в результате рассмотрения апелляции принято решение об отзыве ранее выданного отчета по проверке квалификации, то одновременно с доведением ответа заявителю апелляции в адрес остальных участников направляется письмо Руководителя Провайдера ПК об отзыве ранее выданного отчета по проверке квалификации с указанием причин такого отзыва, а также предложениями Провайдера ПК, связанными с фактом отзыва ранее выданного отчета по проверке квалификации (например, повторное проведение работ со стороны Провайдера ПК в рамках другого раунда программы проверки квалификации, возврат денежных средств).

Рассмотрение апелляций и принятие решения о том, какие действия необходимо предпринять в ответ, исключает какие-либо действия дискриминационного характера и направлено на отсутствие каких-либо действий дискриминационного характера в дальнейшем в отношении:

— заявителя апелляции (в частности, заявитель апелляции не может быть лишен доступа к услугам Провайдера ПК из-за факта подачи апелляции, к нему не могут предъявляться повышенные требования по участию в проверке квалификации по сравнению с правилами и процедурами, принятыми в Провайдере ПК, результаты оценивания характеристик функционирования основываются только на надежных методах оценивания, которые соответствуют целям программы проверки квалификации);

— работников (сотрудников) Провайдера ПК [в частности, такие работники (сотрудники) Провайдера ПК не могут быть отстранены от участия в деятельности по проверке квалификации, лишены оплаты труда, уволены, за исключением случаев привлечения к дисциплинарной, административной и уголовной ответственности, когда подобные ограничения является составной частью применяемого дисциплинарного, административного или уголовного наказания].

Официальное уведомление о завершении работы по апелляции с официальными результатами рассмотрения апелляции направляются заявителю Специалистом по качеству Провайдера ПК тем же способом, которым апелляция поступила [если иной способ не указан в тексте апелляции, в последнем случае Провайдер ПК следует указаниям заявителя]:

- а) почтовой связью или курьерской службой (письменно): по адресу, указанному заявителем апелляции в тексте апелляции;
- б) по электронной почте (в сканированном виде, письменно) на адрес, с которого апелляция поступила, или указанному в тексте апелляции как адрес для ответа по апелляции;
- с) лично заявителю или его уполномоченному представителю [если в тексте апелляции заявитель избрал такой способ получения информации о ходе и результатах рассмотрения апелляции].

Документация, относящаяся к документированной процедуре работы с апелляциями, хранится в Провайдере ПК в отдельной папке у Руководителя по качеству Провайдера ПК в течение календарного года, а затем передается в архив Провайдера ПК [если апелляции поступали в отчетный календарный год]. Если в течение календарного года апелляций к Провайдеру ПК не поступило, то в «Журнал регистрации апелляций» (Приложение Д ДП 02-07-2025) Специалистом по качеству Провайдера ПК вносится запись: «За отчетный период апелляций в адрес Провайдера ПК не поступало» (содержание записи рекомендуемое).

6.7. Отслеживание и регистрация действий для принятия решения по апелляции, обеспечение принятия необходимых мер

Действия для принятия решения по апелляции отслеживаются и регистрируются Специалистом по качеству в «Плане действий для принятия решения по апелляции» (Приложение З ДП 02-07-2025), который утверждается Руководителем Провайдера ПК или Руководителем по качеству Провайдера ПК, в зависимости от того, кто осуществлял рассмотрение апелляции,

согласовывается Руководителем по качеству Провайдера ПК или Техническим руководителем Провайдера ПК либо техническими экспертами Провайдера ПК (в зависимости от того, кто принимал участие в рассмотрении апелляции) на основании записей в актах по результатам рассмотрения апелляции» (**Приложение Ж ДП 02-07-2025**), «Отчет о ходе рассмотрения апелляции» (**Приложение Е ДП 02-07-2025**). Отметки о выполнении мер, запланированных для принятия решения по апелляции, ставятся Специалистом по качеству в «Плане действий для принятия решения по апелляции» (**Приложение 3 ДП 02-07-2025**).

Действия, запланированные для принятия решения по апелляции, обязательны к выполнению всем персоналом Провайдера ПК и ООО «НП МСИ», которых данные действия касаются, в сроки, установленные при принятии решения по апелляции.

При непринятии необходимых мер в части запланированных действий или нарушения сроков [когда в этом имеется вина персонала Провайдера ПК и (или) ООО «НП МСИ»] виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации по представлению Руководителя Провайдера ПК или Руководителя по качеству Провайдера ПК в зависимости от того, кто осуществлял рассмотрение апелляции. Руководитель Провайдера ПК или Руководитель по качеству Провайдера ПК осуществляют контроль за обеспечением принятия необходимых мер по апелляции (в зависимости от того, кто осуществлял рассмотрение апелляции).

Апелляции независимо от результатов рассмотрения, а также действия, запланированные для принятия решения по апелляции, являются входными данными для анализа со стороны руководства (**ДП 02-11-2025**), проверяются в ходе проведения внутренних аудитов в Провайдере ПК (**ДП 02-10-2025**), при необходимости планируются и предпринимаются корректирующие действия (**ДП 02-09-2025**), действия, связанные с рисками и возможностями (**ДП 02-06-2025**).

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"

© ООО "НП МСИ"