

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по научной работе ФГБОУ ВПО
«СамГТУ»

_____ **М.В. Ненашев**
« _____ » _____ **2013 г.**

Документированная процедура
«Порядок рассмотрения апелляций»

СМК ОС-02.ДП.12/01-2012

РАЗРАБОТАНО
Руководитель органа по сертификации
продукции «СамГТУ-серт-центр»
_____ **Н.И. Дедов**
« _____ » _____ **2013 г.**

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	Содержание
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины	5
4. Общие положения	6
5. Состав комиссии по апелляциям	7
6. Функции и обязанности комиссии	8
7. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций	9
8. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций	11
9. Правила и сроки оформления решения комиссии по апелляциям	12
10. Порядок и сроки направления решения комиссии по апелляции	13
11. Ответственность	14
Приложение 1 Форма соглашения	15
Приложение 2 Форма заявления	16
Приложение 3 Форма журнала регистрации апелляций	17
Приложение 4 Форма решения Комиссии по апелляции	18
Приложение 5 Форма апелляции	19
Лист ознакомления	20
Лист регистрации изменений	21

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	1. Назначение и область применения
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

1. Назначение и область применения

Настоящая Документированная процедура (далее – процедура) о комиссии по апелляциям, (далее – Комиссия), устанавливает: правила формирования Комиссии, правила оформления, приёма и регистрации апелляций, правила и сроки рассмотрения, а также права и обязанности при рассмотрении апелляций в Органе по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» федерального государственного бюджетного учреждения высшего профессионального образования «Самарский государственный технический университет» (далее – ОС ФГБОУ ВПО «СамГТУ»).

Данная процедура предназначена для применения:

- ФГБОУ ВПО «СамГТУ»;
- Комиссией;
- заявителями;
- заинтересованными лицами.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	2. Нормативные ссылки
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

2. Нормативные ссылки

В процедуре использованы нормы и положения следующего стандарта:

- ГОСТ ИСО/МЭК 65-2000 Общие требования к органам по сертификации продукции.

- Постановление правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. № 602 «Об аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия, аттестации экспертов по аккредитации, а также привлечению и отбору экспертов по аккредитации и технических экспертов для выполнения работ в области аккредитации»;

- Приказ Минэкономразвития от 16.10.2012 № 682 «Об утверждении критериев органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) и требований к ним»;

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	3. Термины
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

3. Термины

В данной процедуре применяются:

- Постановление правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. № 602 «Об аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия, аттестации экспертов по аккредитации, а также привлечению и отбору экспертов по аккредитации и технических экспертов для выполнения работ в области аккредитации»;

- Приказ Минэкономразвития от 16.10.2012 № 682 «Об утверждении критериев органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) и требований к ним;

Апелляция – обжалование организацией (заинтересованным лицом) решения по жалобе, в отношении результата выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа, с запросом о пересмотре решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

апеллянт – организация (заинтересованное лицо), подающая апелляцию.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	4. Общие положения
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

4. Общие положения

Прием и рассмотрение апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ФГБОУ ВПО «СамГТУ» . Регламент процедуры рассмотрения апелляций, находится в открытом доступе на сайте ФГБОУ ВПО «СамГТУ» .

Апеллянт может быть любая организация или лицо-участник процесса подтверждения соответствия, заинтересованное в результатах подтверждения соответствия, права которого по ее мнению нарушены.

Апеллянт вправе подать апелляцию в ФГБОУ ВПО «СамГТУ» , с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого этим органом в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью органа.

Комиссия функционирует:

- при поступлении апелляций согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно п. 7 настоящей процедуры;

- в течение времени, необходимого для рассмотрения и принятия решения по апелляции,

Ответственность за деятельность Комиссии по апелляциям в ОС несет проректор по научной работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ» .

Возглавляет Комиссию председатель проректор по научной работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ» .

Состав Комиссии (из лиц, не имеющих отношения к предмету апелляции) и сроки работы устанавливает председатель Комиссии.

Члены Комиссии определяются председателем Комиссии ФГБОУ ВПО «СамГТУ» для каждого случая рассмотрения апелляции

При рассмотрении спорных вопросов Комиссия руководствуется настоящей процедурой, документами системы по сертификации продукции, устанавливающими общие правила, нормы и требования по подтверждению соответствия продукции, а также документам СМК ОС ФГБОУ ВПО «СамГТУ» .

Результатом работы Комиссии по апелляциям является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ от такого решения.

В случае несогласия с данным решением Комиссии, апеллянт имеет право обжаловать решение вышестоящих инстанциях.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	5. Состав комиссии по апелляциям
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

5. Состав Комиссии по апелляциям

Состав членов Комиссии включает в себя председателя и двух членов Комиссии. Председатель и члены Комиссии должны соответствовать критериям компетентности и квалификационным требованиям, иметь опыт работы в области подтверждения соответствия продукции не менее трех лет, деятельность которого не распространяется на содержание претензии апеллянта..

Комиссию возглавляет председатель, согласно п.4 настоящей процедуры.

Состав Комиссии определяется председателем Комиссии.

Члены комиссии включаются в её состав на добровольной основе, на основе соглашения в Приложении 1, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

Члены Комиссии подписывают заявление о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности, в Приложении 2, согласно правилам оформления в установленном порядке, настоящей процедуры.

В состав Комиссии входят:

- председатель Комиссии;
- члены Комиссии, в том числе независимый эксперт из другой организации;
- секретарь.

Секретарь Комиссии отвечает за своевременное доведение информации по получению и рассмотрению апелляции до членов Комиссии и апеллянта.

В состав Комиссии могут быть включены:

- эксперты, не имеющие отношения к предмету апелляции и не принимавшие участия в работах по подтверждению соответствия или в инспекционном контроле продукции рассматриваемой организации, независимые эксперты;

- руководители и сотрудники ФГБОУ ВПО «СамГТУ» .

Для работы в Комиссии могут быть привлечены эксперты и специалисты сторонних организаций, соответствующие критериям компетентности и квалификационным требованиям в соответствующих вопросах и областях знаний, а также представители заинтересованных организаций.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	б. Функции и обязанности комиссии по апелляциям
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

6. Функции и обязанности Комиссии по апелляциям

Основными функциями Комиссии являются:

- разрешение спорных вопросов связанных с деятельностью ОС ФГБОУ ВПО «СамГТУ» , в связи с пересмотром решения принятого этим органом в отношении данного объекта.

- разбор и разрешение разногласий, выявившихся в ходе рассмотрения жалоб и апелляций.

В обязанности Комиссии входит:

- рассмотрение вопросов и принятие решений в пределах своей компетенции и в соответствии с настоящей процедурой;

- рассмотрение апелляций связанных с основной деятельностью ФГБОУ ВПО «СамГТУ», проведением работ по подтверждению соответствия;

- запрос у апеллянта и руководителей ФГБОУ ВПО «СамГТУ» материалов, необходимых для анализа претензий, изложенных в апелляции;

- заслушивание на заседаниях Комиссии представителей апеллянта и ФГБОУ ВПО «СамГТУ»;

- принятие решений на основе информации, поступающей от всех заинтересованных сторон;

- проведение оценки представленных материалов;

- обеспечение конфиденциальности коммерческой информации, получаемой в результате своей деятельности;

- обеспечение объективности принимаемых решений по всем видам своей деятельности;

- не допускать дискриминации по отношению к одной из заинтересованных сторон;

- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;

- обеспечение своевременного оформления результатов работы и доведение принятых решений до заинтересованных сторон;

- рассмотрение (участие в рассмотрении) апелляции в случае ее передачи в вышестоящие инстанции;

- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных апеллянтом в вышестоящие инстанции;

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	7. Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

7. Правила оформления, приёма и порядок регистрации апелляций.

В случаях возникновения разногласий между участниками, по вопросам связанными с деятельностью ФГБОУ ВПО «СамГТУ» апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией, на имя председателя комиссии по апелляциям ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

Апелляция должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке, согласно Приложению 5 настоящей процедуры. В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ФГБОУ ВПО «СамГТУ», указаны документы и т.д.

Апелляция подаётся по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ФГБОУ ВПО «СамГТУ» не позднее чем через 30 календарных дней после решения ФГБОУ ВПО «СамГТУ», с которым апеллянт не согласен.

Секретарь ФГБОУ ВПО «СамГТУ» регистрирует апелляцию в Журнале входящей корреспонденции, в день поступления апелляции в ФГБОУ ВПО «СамГТУ» с присвоением ей регистрационного входящего номера, и передаёт её представителю руководства по качеству с целью занесения данных в «Журнал регистрации апелляций» с последующей передачей председателю Комиссии по апелляциям ФГБОУ ВПО «СамГТУ». Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту (например, по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

Состав комиссии определяется и утверждается согласно п.5 настоящей процедуры.

Комиссия может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

После поступления апелляции председатель Комиссии должен обеспечить:

- регистрацию обращения в Журнале регистрации апелляций, установление контактных лиц и устойчивых каналов связи для взаимодействия;
- анализ содержания и назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- выбор и привлечение к работе по претензии внешних экспертов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- анализ и утверждение результатов работы по апелляции;
- первоначальное информирование стороны, подавшей апелляцию, о принятом решении;
- конфиденциальность по рассмотрению апелляции;
- учет, хранение документов и рабочих материалов комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	8. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

8. Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций.

Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию. Первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения (не более 6 месяцев).

При обсуждении вопросов по апелляции присутствуют только члены Комиссии.

Председатель Комиссии утверждает состав Комиссии и организует:

- работу Комиссии;
 - предварительное ознакомление членов Комиссии с поступившей апелляцией;
- своевременное сообщение информации апеллянту;
- привлечение (при необходимости) компетентных независимых экспертов и специалистов по предмету разногласий;
- проведение (при необходимости) обсуждения существа апелляции с любой из спорящих сторон;
- рассмотрение апелляции на заседании Комиссии с приглашением обеих сторон в качестве наблюдателей.

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию.

В состав Комиссии не могут быть включены специалисты, принимавшие участие в подготовке и обосновании оспариваемого решения ФГБОУ ВПО «СамГТУ» .

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами – членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	9. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

9. Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.

Решение оформляется председателем Комиссии в течение 30 рабочих дней, согласно правилам оформления в установленном порядке Приложения 4, данного Положения.

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается проректором по научной работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ» .

Решение по апелляции должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;
- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;
- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	10. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

10. Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту.

Решение по апелляции высылает апеллянту секретарь, в письменном виде не позднее 30 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остаётся у секретаря ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у представителя руководства по качеству ФГБОУ ВПО «СамГТУ», с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апелланта, оно считается принятым.

При несогласии апелланта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратиться в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворённости потребителя.

Информация о получении апелляций и результаты управления этими апелляциями рассматриваются при проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства. При проведении анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество услуг Органа по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр».

Для выявления и устранения потенциальных причин появления апелляций в ФГБОУ ВПО «СамГТУ» систематически проводятся: периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; проверка документов, выдаваемых по результатам выполненных работ и услуг; анализ претензий и апелляций, поступивших ранее; анализ СМК и меры по совершенствованию СМК по результатам анализа; обучение персонала.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	11. Ответственность
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

11. Ответственность

Члены Комиссии несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции, изложенной апеллянтом;

Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников.

По предложению апеллянта Комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

- хранение документов и материалов.

Документы и материалы работы Комиссии по апелляциям, хранятся у представителя руководства по качеству ФГБОУ ВПО «СамГТУ» в деле «Апелляции в ОС», в течении двух лет, с последующей передачей в архив, согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

Решения и выводы Комиссии должны быть рассмотрены проректором по научной работе ФГБОУ ВПО «СамГТУ». Выявленные несоответствия в работе ОС должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами ОС ФГБОУ ВПО «СамГТУ».

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	Приложение 1
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № _____ от _____

Приложение 1
Форма соглашения

СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее соглашение заключено между Председателем Комиссии по апелляциям ОС ФГБОУ ВПО «СамГТУ»

_____ фамилия, имя, отчество
и _____
занимаемая должность

_____ фамилия, имя, отчество

о согласии по предложению ФГБОУ ВПО «СамГТУ» войти в состав Комиссии по апелляциям и обязуется строго соблюдать правила и нормы, установленные в документах ФГБОУ ВПО «СамГТУ»

Председатель Комиссии

фамилия, инициалы

подпись

Дата «___» _____ 20__ г.

организация, должность члена Комиссии

подпись

фамилия, инициалы

Дата «___» _____ 20__ г.

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	Приложение 2
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № _____ от _____

Приложение 2

Форма заявления о конфиденциальности и беспристрастности.

ЗАЯВЛЕНИЕ

члена Комиссии по апелляции _____
Ф.И.О.

об отсутствии конфликта, интересов с организацией

наименование организации

Я, _____
фамилия, имя, отчество аудитора (эксперта)

заявляю, что в течение 2-х лет не имел, в настоящее время не имею и в будущем не предполагаю иметь каких-либо взаимодействий с организацией

наименование организации

и его партнерами.

Обязуюсь в своей работе при рассмотрении апелляции:

- полностью соблюдать принципы беспристрастности, объективности, бесконфликтности и процедуры, установленные в документах ФГБОУ ВПО «СамГТУ» ;
- соблюдать требования и процедуры обеспечения конфиденциальности информации в части служебной и коммерческой тайны, полученной в процессе проведения работ по подтверждению соответствия.

дата

личная подпись

расшифровка подписи

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	Приложение 3
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № от

Приложение 3

*Форма журнала регистрации апелляций***Журнал регистрации апелляций**

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание апелляции	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения апеллянта
1	2	3	4	5	6

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	Приложение 4
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № _____ от _____

Приложение 4

*Форма решения Комиссии по апелляции***РЕШЕНИЕ КОМИССИИ**

Комиссия по апелляции _____
наименование Органа по сертификации

рассмотрела апелляцию № _____ дата « ____ » _____ 200__ г.

по вопросу _____

представленную _____
наименование организации, подавшей апелляцию

и приняла решение: _____

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) _____

Проректор по научной работе
ФГБОУ ВПО «СамГТУ»

подпись

инициалы, фамилия

Председатель
Комиссии по апелляции
подпись

инициалы, фамилия

Члены Комиссии по апелляции _____

Орган по сертификации продукции «СамГТУ-серт-центр» ФГБОУ ВПО «СамГТУ»	
ДП «Порядок рассмотрения апелляций»	Приложение 5
	Дата выпуска 02.09.2013 г.
СМК ОС-02.ДП.12/01-2013	Изменение № _____ от _____

Приложение 5

Форма апелляции

Председателю Комиссии по апелляциям
ФГБОУ ВПО «СамГТУ»

1 Сведения о предъявителе апелляции:

Имя _____

Организация _____

Адрес _____

Почтовый индекс, город _____

Страна _____

Номер телефона _____

Номер факса _____

Электронная почта _____

Кто действует от имени предъявителя апелляции (если применимо) _____

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) _____

2 Объект апелляции

- деятельность ОС

- деятельность держателей сертификатов

3 Суть апелляции

Дата возникновения _____

Описание претензии _____

4 Дата, подпись

Дата _____ Подпись _____

5 Приложение

Перечень прилагаемых документов _____
