

 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация быто- вой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 1 из 12	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

Содержание

1. Цель.....	2
2. Область применения	2
3. Термины, определения и сокращения	2
4. Нормативные ссылки	2
5. Ответственность	3
6. Описание процедуры	3
7. Документирование и записи	11
Приложение А Журнал регистрации апелляций.....	12
Лист согласования.....	14
Лист регистрации изменений.....	15

 ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 2 из 12	
		Изменение	№ 1 от 20.12.2021
		Утвердил изменение:	Эксперт-аудитор, выполняющий обязанности заместителя дирек- тора _____ А.В. Сивовед подпись

Документированная процедура «Порядок рассмотрения жалоб и апелляций»

1. Цель Обеспечить: - соответствие требованиям, предъявляемым к органам по сертификации, установленным в ТНПА (ГОСТ ISO/IEC 17021-1, ГОСТ ISO/IEC 17065, IECEE 02, а также требованиям Правил подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь, IECEE 02, IECEE 02-1, OD-2033); - соответствие требованиям нормативных правовых актов, регламентирующих работу с замечаниями и предложениями граждан.
2. Область применения Настоящий документ устанавливает порядок рассмотрения жалоб и апелляций заявителей на сертификацию, касающихся деятельности органов по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества (далее - органы по сертификации «БЕЛЛИС»), соблюдения ими правил и процедур сертификации, установленных НСПС РБ, МЭКЭС и документацией органов по сертификации «БЕЛЛИС», а также решений, принятых по результатам сертификации.
3. Термины, определения и сокращения В настоящем стандарте использованы термины и определения в соответствии с ГОСТ ISO/IEC 17000, а также следующие: Апелляция – обращение представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа В настоящем стандарте применяются следующие сокращения: АИЛ – аккредитованная испытательная лаборатория КД – корректирующее действие НСПС – Национальная система подтверждения соответствия НСО – Национальный сертификационный орган ОАО – Открытое акционерное общество РБ – Республика Беларусь РК – руководство по качеству СМ – система менеджмента
4. Нормативные ссылки Правила подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь (утверждены Постановлением Госстандарта от 25.10.2017 № 61) ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы ГОСТ ISO/IEC 17021-1-2020 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов, услуг Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285 «Положение о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений» QS-01CB Руководство по качеству органов по сертификации бытовой и промышленной продукции, услуг и систем менеджмента QS-09CB Планирование и анализ QS-03CB Порядок управления записями IECEE 02 Правила, процедуры МЭКЭС IECEE 02-1 Правила, процедуры МЭКЭС – Структура, устав и организация

 ООО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 3 из 12	
		Изменение	№ 3 от 22.12.2022
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ А.Г.Раковский подпись

OD-2033 Элементы процесса, связанные с нарушением правил
5. Ответственность
<i>Директор организует рассмотрение жалоб и апелляций заказчика</i>
<i>Совет по сертификации рассматривает жалобы (в т.ч., из Книги замечаний и предложений), доводит решения (рекомендации) до сведения органов по сертификации «БЕЛЛИС»</i>
<i>Управляющий Совет по сертификации рассматривает апелляции, доводит решения (рекомендации) до сведения органов по сертификации «БЕЛЛИС»</i>

6. Описание процедуры

В случае если возникшее разногласие может быть разрешено в короткий период времени и не затрагивает результаты проведенных работ, жалоба рассматривается в устном порядке, удовлетворяется работниками органов по сертификации «БЕЛЛИС» в рабочем порядке и не требует применения настоящей процедуры.

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» рассматривают только те жалобы/апелляции, которые относятся к деятельности органов по сертификации «БЕЛЛИС».

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» несут ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации для принятия решения в отношении жалобы/апелляции, за проверку достоверности жалобы/апелляции.

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» гарантируют, что подача жалобы/апелляции, их рассмотрение, принятие решения по ним не приведут к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении лица, подавшего жалобу/апелляцию.

Для предотвращения конфликта интересов персонал «БЕЛЛИС», в том числе управленческий, не осуществляет консультирование и не работает у заказчика. В ином случае, персонал не привлекается для анализа или принятия решения по жалобе/апелляции заказчика в течении двух лет после окончания работы на заказчика. Решения по принятию, анализу, одобрению жалобы / апелляции принимает группа лиц (Совет по сертификации /Управляющий Совет органов по сертификации «БЕЛЛИС»), не принимавшие участие в деятельности по принятию решения, сертификации, связанной с жалобой или апелляцией.

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» соблюдают требования конфиденциальности в части, относящейся к лицу, подавшему жалобу/апелляцию, и предмету жалобы/апелляции. При необходимости, органы по сертификации «БЕЛЛИС» совместно с заказчиком и лицом, подавшим жалобу/апелляцию, определяют, разглашать ли предмет жалобы/апелляции и принятое по ней решение, и если да, то до какой степени.

При проведении работ в рамках МЭКСЭ заявитель, национальный орган по сертификации (NCB) имеет право подать апелляцию в Совет по апелляциям МЭКСЭ в соответствии с п. 4.2 IEC EE 02-1.

Разногласия между национальным сертификационным органом (NCB) и заявителем в рамках МЭКСЭ могут рассматриваться в соответствии с положениями данной процедуры.

Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы/апелляции на национальном уровне, если разногласия связаны с применением правил и процедур МЭКСЭ, случай может быть переадресован в Совет по апелляциям МЭКСЭ согласно IEC EE 02. Если жалоба связана с неудовлетворительным поведением национального сертификационного органа (NCB) или лаборатории CBTL), то жалобу следует направлять Секретарю МЭКСЭ с подтверждающими документами. После анализа и подтверждения жалобы Секретарь МЭКСЭ передает дело в Совет по апелляциям МЭКСЭ в соответствии с п. 4.2 IEC EE 02-1.

 ООО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 4 из 12	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций изложен ниже в следующих алгоритмах:

6.1 Порядок рассмотрения жалоб;

6.2 Порядок рассмотрения апелляций.

Информация о процедурах обращения с жалобами и апелляциями размещена на сайте www.bellis.by, а также предоставляется по запросу заказчика.

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» в устной или письменной форме (письмо на электронный адрес подателя жалобы, заказное письмо, телефонный звонок и т.п.) подтверждают подателя жалобы/апелляции об официальном получении жалобы/апелляции.

Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то при проверке жалобы следует рассматривать результативность сертифицированной системы менеджмента.

Любая достоверная жалоба, касающаяся сертифицированного заказчика, должна быть передана органом по сертификации «БЕЛЛИС» сертифицированному заказчику в течении семи дней с момента регистрации жалобы.

Примечание: в случае если жалоба /апелляция касается результатов испытаний продукции, то она направляется начальнику АИЛ и подлежит рассмотрению в соответствии с Руководством по качеству АИЛ.

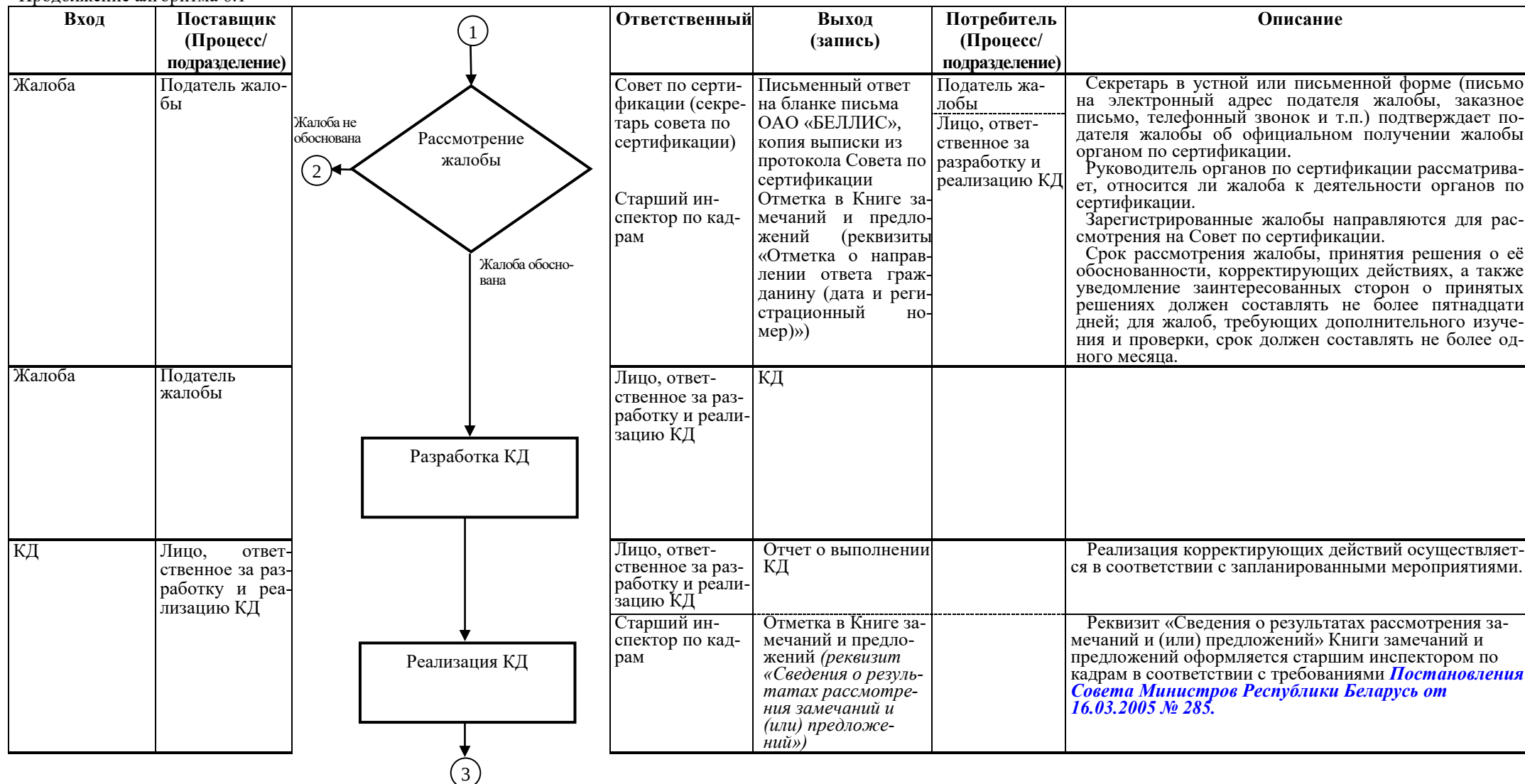
 ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 5 из 12	
		Изменение	№ 3 от 22.12.2022
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ А.Г.Раковский подпись

6.1 Алгоритм «Порядок рассмотрения жалоб»

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)		Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Жалоба на деятельность органов по сертификации /жалоба в Книге замечаний и предложений (реквизит «Содержание замечания и (или) предложения») <i>(далее - жалоба)</i>	Заявитель на сертификацию <i>(далее – податель жалобы)</i>	Регистрация жалобы ↓ ①	Директор ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС» <i>(далее - директор)</i>	Жалоба с резолюцией	Совет по сертификации/ Податель жалобы	Жалобу на деятельность органов по сертификации «БЕЛЛИС» могут подать: - заявитель на сертификацию продукции, систем менеджмента; - потребитель продукции, прошедшей подтверждение соответствия в органе по сертификации «БЕЛЛИС», или изготовленной организацией, система менеджмента которой сертифицирована органом по сертификации «БЕЛЛИС»; - представители организации, осуществляющие общественный контроль над качеством продукции и др. <i>(далее-податель жалобы)</i> . Подача жалобы не приостанавливает действие принятого решения. При принятии директором решения о рассмотрении жалобы на ней ставится резолюция «К исполнению». Жалобы в отношении работы органов по сертификации «БЕЛЛИС» могут также вноситься подателями жалобы в Книгу замечаний и предложений.
	Потребитель продукции <i>(далее – податель жалобы)</i>					
	Представители организации, осуществляющие общественный контроль над качеством продукции и др. <i>(далее - податель жалобы)</i>					

 ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 6 из 12	
		Изменение	№ 3 от 22.12.2022
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ А.Г.Раковский подпись

Продолжение алгоритма 6.1



 ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 7 из 12	
		Изменение	№ 3 от 22.12.2022
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ А.Г.Раковский подпись

Продолжение алгоритма 6.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)					Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Отчет о выполнении КД	Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД					Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Податель жалобы	
						Старший инспектор по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизиты «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер)»)		Реквизит «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер)» Книги замечаний и предложений оформляется старшим инспектором по кадрам в соответствии с требованиями <i>Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285.</i>
Материалы по рассмотрению жалобы (жалоба, письменный ответ, выписка из протокола Совета по сертификации, отчет о выполнении КД и др.)	Ответственные исполнители (податель жалобы, секретарь совета по сертификации и др.)					Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Дело по жалобам	Секретарь совета по сертификации	По каждой из поступивших жалоб заводится «дело», в которое подшиваются все материалы по ее рассмотрению в соответствии с настоящей процедурой. Регистрация дел по жалобам, их хранение, архивирование осуществляется в соответствии с <i>QS-03CB.</i>
						Ответственный за разработку и реализацию КД	Отчет о выполнении КД в дело по сертификации продукции, систем менеджмента		Информация о рассмотрении жалоб подшивается в соответствующее дело по сертификации продукции, систем менеджмента.
Жалобы						Уполномоченный по качеству	Отчет о функционировании СМ (приложение Б QS-09CB)	Директор	Сбор и анализ данных по жалобам для анализа со стороны руководства осуществляется в соответствии с п. 9.3 «Анализ со стороны руководства» QS-01C и QS-09CB.
Книга замечаний и предложений									
Отчет о выполнении КД									

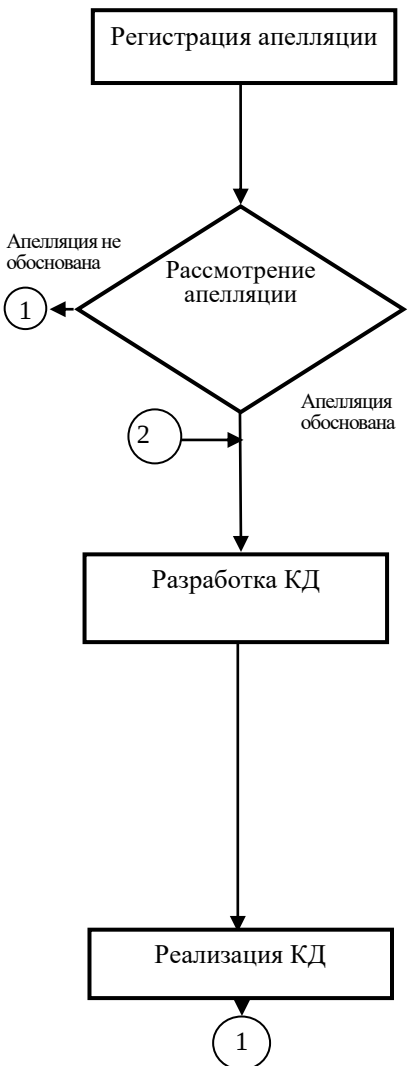
 ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 8 из 12	
		Изменение	№ от
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству подпись

Продолжение алгоритма 6.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)		Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
		2 ↓ Информирование подателя жалобы	Совет по сертификации (секретарь совета по сертификации)	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выписки из протокола совета по сертификации	Податель жалобы	
			Старший инспектор по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизиты «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер)»)		Реквизит «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер)» Книги замечаний и предложений оформляется старшим инспектором по кадрам в соответствии с требованиями Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285.

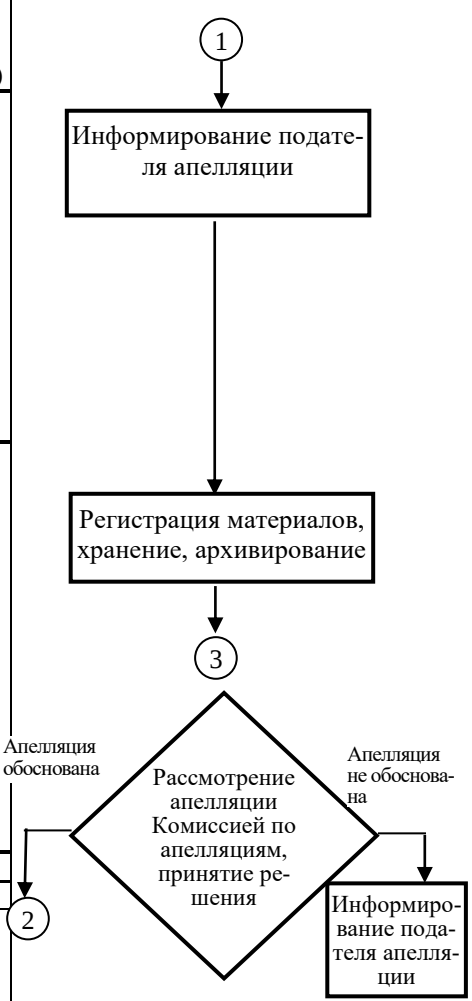
 ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 9 из 12	
		Изменение	№ 3 от 22.12.2022
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ А.Г.Раковский подпись

6.2 Алгоритм «Порядок рассмотрения апелляций»

Вход	Поставщик (Процесс/подразделение)			Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/подразделение)	Описание
Апелляция Письмо	Податель апел- ляции	 <pre> graph TD A[Регистрация апелляции] --> B{Рассмотрение апелляции} B -- "Апелляция не обоснована (1)" --> A B -- "Апелляция обоснована (2)" --> C[Разработка КД] C --> D[Реализация КД (1)] </pre>		Податель апел- ляции Директор	Журнал реги- страции жалоб и апелляций (Приложение А) Апелляция с резолуцией	Управляющий совет по сер- тификации	
Апелляция Письмо	Податель жа- лобы/			Управляющий совет по серти- фикации (секре- тарь Управляю- щего совета по сертификации)	Письменный ответ на блан- ке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выпис- ки из протоко- ла Управляю- щего совета по сертификации	Податель апелляции	Секретарь ОАО «БЕЛЛИС» в устной или письменной форме (письмо на электронный адрес подателя апелляции, заказное письмо, телефонный звонок и т.п.) подтверждает подателя апелляции об официальном получении апелляции. Руководитель органов по сертификации рассматривает, относится ли апелляция к деятельности органов по сертификации. Зарегистрированные апелляции направляются для рассмотрения Управляющему Совету по сертификации. Срок рассмотрения апелляции, принятия решения о её обоснованности, корректирующих действиях, а также уведомление заинтересованных сторон о принятых решениях должен составлять не более пятнадцати дней; для апелляций, требующих дополнительного изучения и проверки, срок должен составлять не более одного месяца.
Апелляция Письмо	Секретарь			Лицо ответ- ственное за раз- работку и реали- зацию КД	КД		
Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выписки из протокола Управляющего совета по серти- фикации	Секретарь Управляющего совета по сер- тификации						
КД	Лицо ответ- ственное за раз- работку и реали- зацию КД			Лицо, ответ- ственное за раз- работку и реали- зацию КД	Отчет о вы- полнении КД	Дело по апел- ляциям / Уполномо- ченный по ка- честву	

 ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 10 из 12	
		Изменение	№ 3 от 17.03.2022
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ А.Г.Раковский подпись

Продолжение алгоритма 6.2

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)			Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Отчет о выполнении КД		Информирование подателя апелляции		Управляющий совет (секретарь Управляющего совета по сертификации)	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выписки из протокола Управляющего совета по сертификации	Податель апелляции/ Управляющий совет по сертификации	
Материалы по рассмотрению апелляции (апелляция, письменный ответ, отчет о выполнении корректирующих мероприятий и др.)	Ответственные исполнители (секретарь)	Регистрация материалов, хранение, архивирование		Ответственный за разработку и реализацию КД	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»		
		3		Ответственный за разработку и реализацию КД	Дело по апелляциям	Секретарь совета по сертификации	По каждой из поступивших апелляций заводится дело, в которое подшиваются все материалы по ее рассмотрению в соответствии с настоящей процедурой. Регистрация дел по апелляциям, их хранение, архивирование осуществляется в соответствии с QS-03 CB .
		Рассмотрение апелляции Комиссией по апелляциям, принятие решения			Отчет о выполнении корректирующих мероприятий в дело по сертификации продукции, систем менеджмента		Информация о рассмотрении апелляции подшивается в соответствующее дело по сертификации продукции, систем менеджмента.
Апелляция	Заявитель НСО Орган-член	2		Комиссия по апелляциям	Рекомендации (решения) в письменном виде	Заявитель НСО Орган – член	Если заявитель не удовлетворен результатом рассмотрения апелляции на национальном уровне и считает, что решение противоречит Правилам МЭКСЭ, или если национальная процедура апелляции не применима, заявитель может подать апелляцию в письменном виде секретарю МЭКСЭ. Порядок работы Комиссии по апелляциям – в соответствии с ИЕСЕЕ 02, 02-1. Рекомендации (решения) Комиссии по апелляциям оформляются в письменном виде. Если они касаются деятельности НСО, то НСО разрабатывает и реализует КД (см. блоки «Разработка КД», «Реализация КД»), информирует Комиссию по апелляциям. Регистрация, хранение, архивирование материалов – в соответствии с блоком «Регистрация материалов, хранение, архивирование».

 ООО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04СВ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 11 из 12	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

7. Документирование и записи

Документ (запись)	Местонахождение	Ответственный за ведение	Ответственный за хранение	Срок хранения
Журнал регистрации жалоб и апелляций	Приёмная руководителя	Секретарь/ (податель апелляции)	Секретарь	Постоянно
Книга замечаний и предложений	Старший инспектор по кадрам	Податель жалобы	Старший инспектор по кадрам	В соответствии с Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285
		Старший инспектор по кадрам		
Дело по жалобам / апелляциям	Секретарь совета по сертификации	Ответственный за разработку и реализацию КД	Секретарь совета по сертификации	Постоянно

 ООО «Испытания и сертификация быто- вой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04СВ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 12 из 12	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

Приложение А

Журнал регистрации жалоб и апелляций

№ п/п	Дата регистрации	№ и дата документа	От кого получен документ	Количество листов	Содержание апелляции	Документ направлен для испол- нения	Подпись в получении
1	2	3	4	5	6	7	8