

 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 1 из 10	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству <hr style="width: 100%;"/> <div style="text-align: right; font-size: small;">подпись</div>

**Документированная процедура
«Порядок рассмотрения апелляций»**

<p>1. Цель Обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соответствие требованиям, предъявляемым к органам по сертификации, установленным в ТНПА (СТБ ISO/IEC 17021-1, ГОСТ ISO/IEC 17065, IEC 02, а также требованиям ТКП 5.1.02, ТКП 5.1.03, ТКП 5.1.04, ТКП 5.1.05, IEC 02, IEC 02-1, OD-2033) - соответствие требованиям нормативных правовых актов, регламентирующих работу с замечаниями и предложениями граждан.
<p>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.</p>
<p>3. Термины, определения и сокращения В настоящем стандарте использованы термины и определения в соответствии с СТБ ISO/IEC 17000, а также следующие:</p>
<p>Апелляция – обращение представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении объекта (ГОСТ ISO/IEC 17000-2012)</p>
<p>Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа (ГОСТ ISO/IEC 17000-2012)</p>
<p>В настоящем стандарте применяются следующие сокращения:</p>
<p>АИЛ – аккредитованная испытательная лаборатория</p>
<p>КД – корректирующее действие</p>
<p>НСПС – Национальная система подтверждения соответствия</p>
<p>НСО – Национальный сертификационный орган</p>
<p>ОАО – открытое акционерное общество</p>
<p>РБ – Республика Беларусь</p>
<p>РК – руководство по качеству</p>
<p>СМК – система менеджмента качества</p>
<p>ТКП – технический кодекс установившейся практики</p>
<p>4. Нормативные ссылки</p>
<p>ТКП 5.1.02-2012 Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Сертификация продукции. Основные положения.</p>
<p>ТКП 5.1.03-2012 Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Декларирование соответствия продукции. Основные положения</p>
<p>ТКП 5.1.04-2012 Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Сертификация выполнения работ, оказания услуг. Основные положения.</p>
<p>ТКП 5.1.05-2012 Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Сертификация систем управления. Основные положения.</p>
<p>ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы</p>
<p>СТБ ISO/IEC 17021-1-2016 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования</p>
<p>ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов, услуг</p>

 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 2 из 10	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству <hr/> подпись

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285 (ред. от 05.11.2015) «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 качества
QS-09CB Планирование и анализ
QS-03CB Порядок управления записями
ИЕСЕЕ 02 Правила, процедуры МЭКСЭ
ИЕСЕЕ 02-1 Правила, процедуры МЭКСЭ – Структура, устав и организация
OD-2033 Элементы процесса, связанные с нарушением правил
5. Ответственность
<i>Помощник уполномоченного по качеству</i> – отвечает за реализацию процедуры рассмотрения жалоб и апелляций на деятельность органов по сертификации «БЕЛЛИС»

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, которые относятся к деятельности органов по сертификации.

Для предотвращения конфликта интересов, персонал, в том числе управленческий, не осуществляет консультирование. Персонал, нанятый органами по сертификации «БЕЛЛИС», не привлекается для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции заказчика в течении двух лет после окончания работы на заказчика. Решения по удовлетворению/неудовлетворению жалобы или апелляции принимает /рассматривает /утверждает лицо (заместитель директора), не принимавшее участие в деятельности по сертификации, связанной с жалобой или апелляцией.

Органы по сертификации «БЕЛЛИС» соблюдают требования конфиденциальности в части, относящейся к лицу, подавшему жалобу, и предмету жалобы. При необходимости, органы по сертификации «БЕЛЛИС» совместно с заказчиком и лицом, подавшим жалобу/апелляцию, определяет, 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 ИЕСЕЕ 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 и если разногласия связаны с применением правил и процедур МЭКСЭ, случай может быть переадресован в Совет по апелляциям МЭКСЭ согласно ИЕСЕЕ 02. Если жалоба связана с неудовлетворительным поведением национального сертификационного органа (NCB) или лаборатории СВТЛ), 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 ИЕСЕЕ 02-1.

 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 3 из 10	
		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.

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

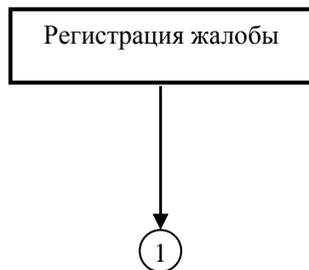
Любая жалоба, касающаяся сертифицированного заказчика, должна быть передана органом по сертификации сертифицированному заказчику в течении семи дней с момента регистрации жалобы.

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.

 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 4 из 10	
		Изменение	№ __ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

6.1 Алгоритм «Порядок рассмотрения жалоб»

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Письменная 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 – пода- тель жалобы)</i>	Директор ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС» <i>(далее - директор)</i>	Жалоба с резолюцией «К исполнению»	Заместитель директора ОАО «испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»/ Помощник уполномоченного по качеству	Жалобу на деятельность органов по сертификации «БЕЛЛИС» могут подать: - заявитель на сертификацию продукции, услуг и систем менеджмента качества; - потребитель продукции / услуги, прошедшей подтверждение соответствия в органе по сертификации «БЕЛЛИС», или изготовленной организацией, система менеджмента качества которой сертифицирована органом по сертификации «БЕЛЛИС». Письменная жалоба на решения органов по сертификации «БЕЛЛИС» должна быть подана заявителем: - не позднее 10 дней при сертификации/ инспекционном контроле бытовой радиоэлектронной аппаратуры (далее - БРЭА), бытовых электроприборов (далее - БЭП), оконечных абонентских приборов (далее - ОАУ)), услуг; - не позднее 1 месяца (при сертификации / инспекционном контроле систем менеджмента качества) после получения уведомления о принятом решении органами по сертификации «БЕЛЛИС». Подача жалобы не приостанавливает действие принятого решения. При принятии директором решения о рассмотрении жалобы на ней ставится резолюция «К исполнению». Жалоба регистрируется секретарем в Журнале регистрации апелляций. Жалобы в отношении работы органов по сертификации «БЕЛЛИС» могут заноситься заявителем или потребителем в Книгу замечаний и предложений.
	Потребитель продукции / услуги, прошедшей процедуру подтверждения соответствия в органах по сертификации «БЕЛЛИС» <i>(далее – пода- тель жалобы)</i>	Секретарь ОАО «испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС» <i>(далее – секретарь)</i>	Запись в Журнале регистрации апелляций <i>(Приложение А)</i>		
	Представители организации, осуществляющие общий контроль над качеством продукции, услуги <i>(далее - пода- тель жалобы)</i>				



 ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 5 из 10	
		Изменение	№ __ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

Продолжение алгоритма 6.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Зарегистрированная жалоба в Журнале регистрации апелляций	Секретарь	Заместитель директора ОАО «испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»/ Помощник уполномоченного по качеству	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Уполномоченный по качеству Податель жалобы	Зарегистрированные жалобы направляются для рассмотрения заместителю директора. Срок рассмотрения жалобы, принятия решения о её обоснованности, корректирующих действиях, а также уведомление заинтересованных сторон о принятых решениях составляет: - не более двух недель (продукция); - не более семи дней (для услуг по ремонту и (или) ТО БРЭА и БЭП, ОАУ, услуг); - не более месяца (для услуг по ремонту и (или) ТО КСА, СКС); - не более одного месяца (системы менеджмента качества) с момента занесения жалобы в Журнал регистрации апелляций. Срок рассмотрения жалоб, занесенных в Книгу замечаний и предложений, в течение 15 дней. Принятые решения оформляются письменным ответом в произвольной форме на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС». Письменный ответ направляется заинтересованным сторонам с обоснованием принятых решений.
Жалоба в Книге замечаний и предложений	Податель жалобы				
Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Заместитель директора	Уполномоченный по качеству	КД	Лицо, ответственное за реализацию КД	Разработка КД осуществляется в соответствии с р. 8.5.2 QS -01 CB .
Зарегистрированная жалоба в Журнале регистрации апелляций	Секретарь	Лицо, ответственное за реализацию КД			Разработка КД осуществляется в соответствии с р. 8.5.2 QS -01 CB .
Жалоба в Книге замечаний и предложений	Податель жалобы				
КД	Уполномоченный по качеству	Старший инспектор по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизит «Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений»)		Реквизит «Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений» 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. 6 из 10	
		Изменение	№ __ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

Продолжение алгоритма 6.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)		Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Отчет о выполнении КД	Лицо, ответственное за реализацию КД		Уполномоченный по качеству	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 Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285 .
Материалы по рассмотрению жалобы (жалоба, письменный ответ, отчет о выполнении КД и др.)	Ответственные исполнители (заявитель / потребитель / представитель, секретарь совета по сертификации и др.)	↓	Уполномоченный по качеству	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 QS-03CB .
		↓	Эксперт – аудитор / Председатель комиссии / Руководитель группы по аудиту	Отчет о выполнении КД в дело по сертификации продукции, услуг, систем менеджмента качества (при необходимости)		При необходимости информация о рассмотрении жалоб подшивается в соответствующее дело по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества.
Журнал регистрации апелляций Книга замечаний и предложений Отчет о выполнении КД			Уполномоченный по качеству	Отчет о функционировании СМК (приложение Б QS-09CB)	Директор	Сбор и анализ данных для анализа со стороны руководства осуществляется в соответствии с п. 5.5 «Анализ со стороны руководства» QS-01CB .

 ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 7 из 10	
		Изменение	№ __ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

Продолжение алгоритма 6.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)		Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизит «Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений»)	Старший инспектор по кадрам		Уполномоченный по качеству	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Податель жалобы	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.
			Старший инспектор по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизиты «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер)»)		



ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»

QS-04CB

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
АПЕЛЛЯЦИЙ

стр. 8 из 10

Изменение

№ ____ от _____

Утвердил изменение:

Уполномоченный по качеству

 подпись

6.2 Алгоритм «Порядок рассмотрения апелляций»

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Апелляция, Письмо	Податель апелляции	Секретарь	Журнал регистрации апелляций (<i>Приложение А</i>)	Заместитель директора/Помощник уполномоченного по качеству	Поступившие апелляции на деятельность органов по сертификации регистрирует секретарь в Журнале регистрации апелляций.
Апелляция, зарегистрированная в Журнале регистрации апелляция	Секретарь	Заместитель директора/Помощник уполномоченного по качеству	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Уполномоченный по качеству	Зарегистрированные апелляции направляются для рассмотрения заместителю директора/помощнику уполномоченному по качеству. Срок рассмотрения апелляции, принятия решения о её обоснованности, корректирующих действиях, а также уведомление заинтересованных сторон о принятых решениях устанавливается в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Заместитель директора	Уполномоченный по качеству	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Податель апелляции	
Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Заместитель директора	Уполномоченного по качеству	КД	Лицо, ответственное за реализацию КД	Разработка КД осуществляется в соответствии с <i>п. 8.5.2 QS -01 CB.</i>
Апелляция, зарегистрированная в Журнале регистрации апелляция	Секретарь	Лицо, ответственное за реализацию КД	Отчет о выполнении КД	Уполномоченный по качеству	Разработка КД осуществляется в соответствии с <i>п. 8.5.2 QS -01 CB.</i>
Рекомендации (решения)	Комиссия по апелляциям				
КД	Уполномоченный по качеству				





BELLIS

ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»

QS-04CB

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
АПЕЛЛЯЦИЙ

стр. 9 из 10

Изменение

№ ____ от _____

Утвердил изменение:

Уполномоченный по качеству

 подпись

Продолжение алгоритма 6.2

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Отчет о выполнении КД	Лицо, ответственное за реализацию КД	Уполномоченный по качеству	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Податель апелляции	На основании Отчета о выполнении корректирующих мероприятий Помощник уполномоченного по качеству готовит письменный ответ подателю апелляции/ Комиссии по апелляциям.
Материалы по рассмотрению апелляции (апелляция, письменный ответ, отчет о выполнении корректирующих мероприятий и др.)	Ответственные исполнители (секретарь)	Уполномоченный по качеству	Дело по жалобам	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 .
		Эксперт – аудитор / Председатель комиссии / Руководитель группы по аудиту	Отчет о выполнении корректирующих мероприятий в дело по сертификации продукции, услуг, систем менеджмента качества (при необходимости)		При необходимости информация о рассмотрении апелляции подшивается в соответствующее дело по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента качества.
Апелляция	Заявитель НСО Орган-член	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».



 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04СВ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 10 из 10	
		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 апелляций	Приёмная руководителя	Секретарь	Секретарь	Постоянно
Книга замечаний и предложений	Отдел кадров	Податель жалобы	Старший инспектор по кадрам	В соответствии с Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285
		Старший инспектор по кадрам		
Письменный ответ по жалобам и/или апелляциям на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Секретарь совета	Заместитель директора/Помощник уполномоченного по качеству	Секретарь совета	Постоянно
Дело по жалобам / апелляциям	Секретарь совета по сертификации	Уполномоченный по качеству	Секретарь совета по сертификации	Постоянно