
 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 1 из 11	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____
		подпись	

**Документированная процедура
«Порядок рассмотрения жалоб и 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, IECSEE 02, а также требованиям Правил подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь, IECSEE 02, IECSEE 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, МЭКСЭ 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 ГОСТ 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</p>
<p>Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа</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>СМ – система менеджмента</p>
<p>4. Нормативные ссылки</p>
<p>Правила подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь (утверждены Постановлением Госстандарта от 25.10.2017 № 61)</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>
<p>Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № «Положение о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений»</p>
<p>QS-01CB Руководство по качеству органов по сертификации бытовой и промышленной продукции, услуг и систем менеджмента качества</p>
<p>QS-09CB Планирование и анализ</p>
<p>QS-03CB Порядок управления записями</p>
<p>IECSEE 02 Правила, процедуры МЭКСЭ</p>
<p>IECSEE 02-1 Правила, процедуры МЭКСЭ – Структура, устав и организация</p>

 BEL LIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 2 из 11	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

OD-2033 Элементы процесса, связанные с нарушением правил
5. Ответственность
<i>Председатель Совета по сертификации 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 IECSE 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 IECSE 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 IECSE 02-1.

 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 3 из 11	
		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. 4 из 11	
		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 – податель жалобы)</i>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Регистрация жалобы </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> ↓ ① </div>	Директор ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС» <i>(далее - директор)</i>	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. 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 подателями жалобы в Книгу замечаний и предложений.	
	Потребитель продукции <i>(далее – податель жалобы)</i>		Секретарь ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС» <i>(далее – секретарь)</i> или податель жалобы			Запись в Журнале регистрации апелляций <i>(Приложение А)</i>
	Представители организации, осуществляющие общественный контроль над качеством продукции <i>(далее - податель жалобы)</i>					



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

QS-04CB

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
АПЕЛЛЯЦИЙ

стр. 5 из 11

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 /Податель жалобы	<pre> graph TD 1((1)) --> D{Рассмотрение жалобы} D -- "Жалоба не обоснована" --> 2((2)) D -- "Жалоба обоснована" --> B[Разработка КД] B --> C[Реализация КД] C --> 3((3)) </pre>	Совет по сертификации	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС», копия выписки из протокола Совета по сертификации	Податель жалобы	Секретарь в устной или письменной форме (письмо на электронный адрес подателя жалобы, заказное письмо, телефонный звонок и т.п.) подтверждает подателя жалобы об официальном получении жалобы органом по сертификации.
Жалоба в Книге замечаний и предложений	Податель жалобы		Старший инспектор по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизиты «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер)»)	Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Руководитель органов по сертификации рассматривает, относится ли жалоба к деятельности органов по сертификации. Зарегистрированные жалобы направляются для рассмотрения на Совет по сертификации. Срок рассмотрения жалобы, принятия решения о её обоснованности, корректирующих действиях, а также уведомление заинтересованных сторон о принятых решениях должен составлять не более пятнадцати дней; для жалоб, требующих дополнительного изучения и проверки, срок должен составлять не более одного месяца.
Зарегистрированная жалоба в Журнале регистрации апелляций	Секретарь /Податель жалобы		Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	КД		Реализация корректирующих действий осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями.
Жалоба в Книге замечаний и предложений	Податель жалобы		Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Отчет о выполнении КД		Реквизит «Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений» 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>
Выписка из протокола Совета по сертификации	Секретарь совета		Старший инспектор по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизит «Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений»)		
КД						

 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 6 из 11	
		Изменение	№ __ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

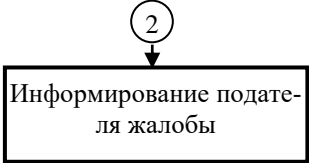
Продолжение алгоритма 6.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Отчет о выполнении КД	Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	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 <i>Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285.</i>
		Старший инспектор по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизиты «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер)»)		
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>
Журнал регистрации апелляций Книга замечаний и предложений Отчет о выполнении КД		Ответственный за разработку и реализацию КД	Отчет о выполнении КД в дело по сертификации продукции, систем менеджмента качества (при необходимости)		При необходимости информация о рассмотрении жалоб подшивается в соответствующее дело по сертификации продукции, систем менеджмента качества.
		Уполномоченный по качеству	Отчет о функционировании СМ (приложение Б QS-09CB)	Директор	Сбор и анализ данных по жалобам и апелляциям для анализа со стороны руководства осуществляется в соответствии с <i>п. 9.3 «Анализ со стороны руководства» QS-01C и QS-09CB.</i>



 BELLIS ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 7 из 11	
		Изменение	№ __ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись

Продолжение алгоритма 6.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)		Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
			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. 8 из 11

Изменение

№ ____ от _____

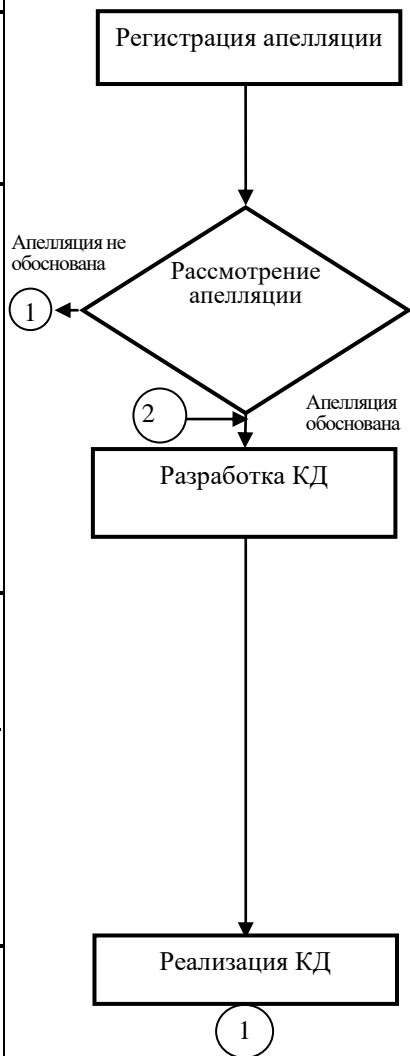
Утвердил изменение:

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 ОАО «БЕЛЛИС»	Журнал регистрации апелляций <i>(Приложение А)</i>	Управляющий совет по сертификации	Поступившие апелляции на деятельность органов по сертификации регистрирует секретарь в Журнале регистрации апелляций.
Апелляция, зарегистрированная в Журнале регистрации апелляции	Секретарь	Управляющий совет по сертификации (секретарь Управляющего совета по сертификации)	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выписки из протокола Управляющего совета по сертификации	Податель апелляции	Секретарь 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 органом по сертификации. 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, зарегистрированная в Журнале регистрации апелляции	Секретарь	Лицо ответственное за разработку и реализацию КД	КД		
Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выписки из протокола Управляющего совета по сертификации	Секретарь Управляющего совета по сертификации				
КД	Уполномоченный по качеству	Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Отчет о выполнении КД	Дело по апелляциям / Уполномоченный по качеству	





BELLIS

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

QS-04CB

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И
АПЕЛЛЯЦИЙ**

стр. 9 из 11

Изменение

№ ____ от _____

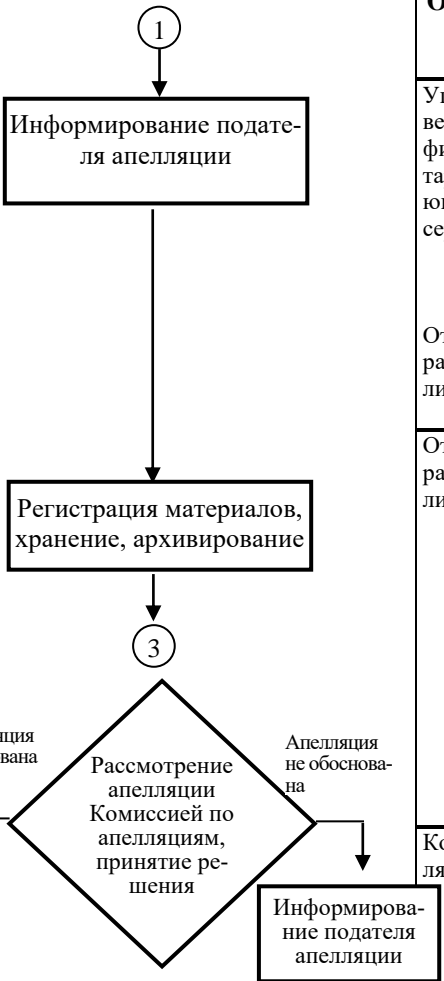
Утвердил изменение:


Уполномоченный по качеству

 подпись

Продолжение алгоритма 6.2

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Отчет о выполнении КД		Управляющий совет по сертификации (секретарь Управляющего совета по сертификации) Ответственный за разработку и реализацию КД	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС» с копией выписки из протокола Управляющего совета по сертификации Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Податель апелляции/ Управляющий совет по сертификации	
Материалы по рассмотрению апелляции (апелляция, письменный ответ, отчет о выполнении корректирующих мероприятий и др.)	Ответственные исполнители (секретарь)	Ответственный за разработку и реализацию КД	Дело по жалобам Отчет о выполнении корректирующих мероприятий в дело по сертификации продукции, систем менеджмента качества (при необходимости)	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 . При необходимости информация о рассмотрении апелляции подшивается в соответствующее дело по сертификации продукции, 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».



 ООО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04СВ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 10 из 11	
		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	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

