

 <b>BELLIS</b> ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB  <b>ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ</b>	стр. 3 из 15	
		Изменение	№ 1 от 20.12.2021
		Утвердил изменение:	Эксперт-аудитор, выполняющий обязанности заместителя директора  А.В. Сиводед <small>подпись</small>

**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, 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.

**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.

**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 недовольства 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 качества

QS-09CB Планирование и анализ

QS-03CB Порядок управления записями

IECSEE 02 Правила, процедуры МЭКСЭ

IECSEE 02-1 Правила, процедуры МЭКСЭ – Структура, устав и организация

 ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB  ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 4 из 15	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству  _____ подпись

OD-2033 Элементы процесса, связанные с нарушением правил
<b>5. Ответственность</b>
<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 IЕСЕЕ 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 IЕСЕЕ 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 IЕСЕЕ 02-1.

 ООО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»»	QS-04CB  ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 5 из 15	
		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](http://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. 6 из 15

Изменение

№ \_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уполномоченный по качеству

\_\_\_\_\_

Утвердил изменение:

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 «Со-держание замечания и (или) предложения») (далее - жалоба)	Заявитель на сертификацию (далее – податель жалобы)	Директор ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС» (далее – директор)	Жалоба с резолюцией «К исполнению»	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 обязательный 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 (далее – податель жалобы)	Секретарь ОАО «Испытания и сертификация бытовой и промышленной продукции «БЕЛЛИС» (далее – секретарь) или податель жалобы	Запись в Журнале регистрации апелляций (Приложение А)		
Представители организации, осуществляющие общий контроль над качеством продукции (далее – податель жалобы)					

Регистрация жалобы

1



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

QS-04CB  
ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И  
АПЕЛЛЯЦИЙ

стр. 7 из 15

Изменение

№ \_\_\_ от \_\_\_\_\_

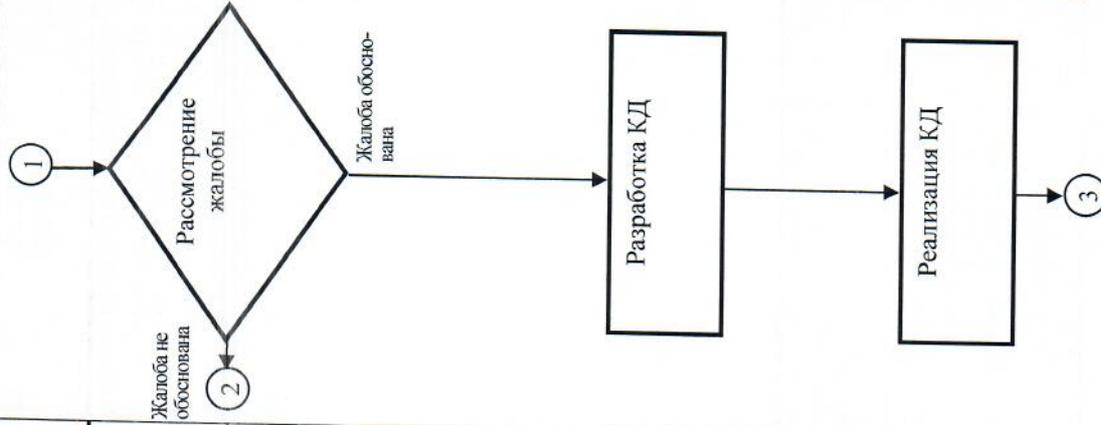
Уполномоченный по качеству

подпись

Утвердил изменение:

Продолжение алгоритма 6.1

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Зарегистрированная жалоба в Журнале регистрации апелляций	Секретарь /Податель жалобы	Совет по сертификации	Письменный ответ на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС», копия выписки из протокола Совета по сертификации	Податель жалобы Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	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. 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 действий, 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.
Жалоба в Книге замечаний и предложений	Податель жалобы	Старший инспектор по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизиты Жетим от ответа гражданину (дата и регистрационный номер))		
Зарегистрированная жалоба в Журнале регистрации апелляций	Секретарь /Податель жалобы	Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	КД		
Жалоба в Книге замечаний и предложений	Податель жалобы	Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Отчет о выполнении КД		Реализация корректирующих действий осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями.
Выписка из протокола Совета по сертификации КД	Секретарь совета	Старший инспектор по кадрам	Отметка в Книге замечаний и предложений (реквизиты «Сведения о результатах рассмотрения и (или) замечаний и предложениях»)		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>





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

QS-04CB  
ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И  
АПЕЛЛЯЦИЙ

стр. 8 из 15

Изменение

№ \_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уполномоченный по качеству

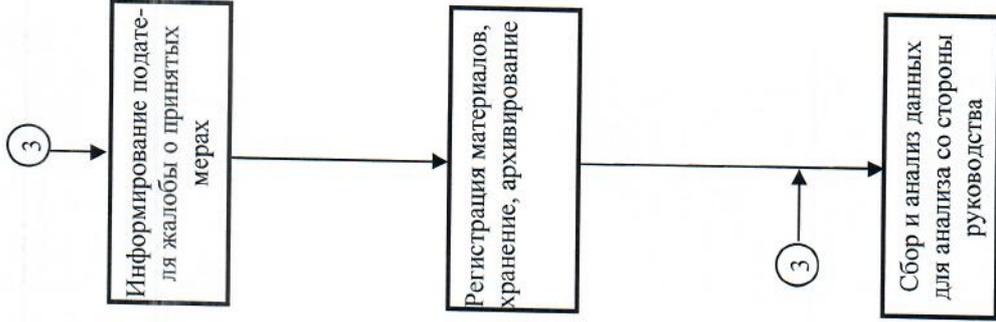
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Утвердил изменение:

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 Старший инспектор по кадрам	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>
Материалы по рассмотрению жалобы (жалоба, письменный ответ, выписка 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 деле 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 п. 9.3 «Анализ со стороны руководства» <i>QS-01C и QS-09CB.</i>





QS-04CB  
ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И  
АПЕЛЛЯЦИЙ

стр. 9 из 15

Изменение

№ \_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уполномоченный по качеству

\_\_\_\_\_

полный

Утвердил изменение:

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	
	Информирование подателя 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 <b>Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285.</b>



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

QS-04CB  
ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И  
АПЕЛЛЯЦИЙ

стр. 10 из 15

Изменение

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

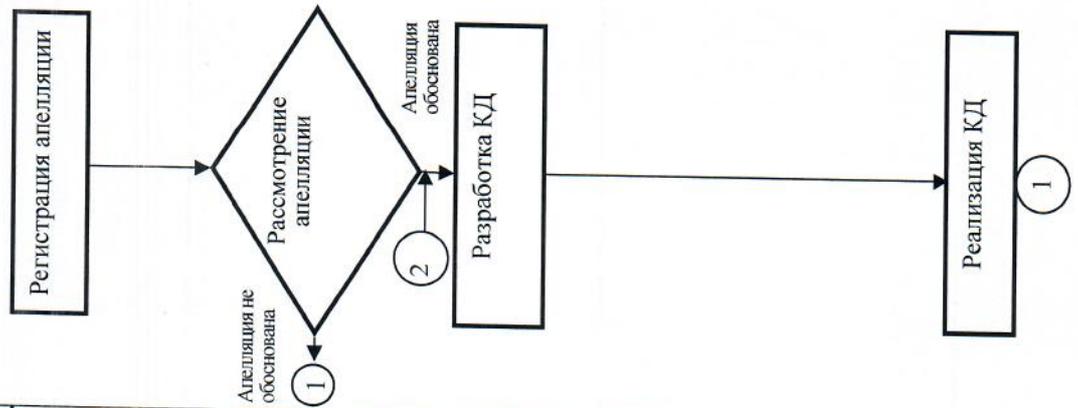
Уполномоченный по качеству

\_\_\_\_\_ подписать

Утвердил изменение:

6.2 Алгоритм «Порядок рассмотрения апелляций»

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)
Апелляция, Письмо	Податель апелляции
Апелляция, зарегистрированная в Журнале регистрации апелляции	Секретарь
Апелляция, зарегистрированная в Журнале регистрации апелляции	Секретарь
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



Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Секретарь ОАО «БЕЛЛИС»	Журнал регистрации апелляций (Приложение А)	Управляющий совет по сертификации	Поступившие апелляции на деятельность органов по сертификации регистрирует секретарь в Журнале регистрации апелляций.
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, относит 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 апелляции, требующих дополнительного изучения и проверки, срок должен составлять не более одного месяца.
Лицо ответственное за разработку и реализацию КД	КД		
Лицо ответственное за разработку и реализацию КД	Отчет о выполнении КД	Дело по апелляциям / Уполномоченный по качеству	
Лицо ответственное за разработку и реализацию КД	Отчет о выполнении КД	Дело по апелляциям / Уполномоченный по качеству	



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

QS-04CB  
ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И  
АПЕЛЛЯЦИЙ

стр. 11 из 15

Изменение

№ 2 от 17.03.2022

Уполномоченный по качеству

А.Г.Раковский  
подпись

Утвердил изменение:

Продолжение алгоритма 6.2

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Отчет о выполнении КД		Управляющий совет (секретарь Управляющего совета по сертификации)	Письменный отчет 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 отчет, отчет о выполнении корректирующих мероприятий и др.)		Ответственный за разработку и реализацию КД	Письменный отчет на бланке письма ОАО «БЕЛЛИС»	Секретарь совета по сертификации	По каждой из поступивших апелляций заводятся 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.
Апелляция		Комиссия по апелляциям	Отчет о выполнении корректирующих мероприятий в дело по сертификации продукции, систем менеджмента (при необходимости)	Заявитель НСО Орган – член	При необходимости информация о рассмотрении апелляции подшивается в соответствующее дело по сертификации продукции, систем менеджмента.
			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 02-1. Рекомендации (решения) Комиссии по апелляциям оформляются в письменном виде. Если они касаются деятельности НСО, то НСО разрабатывает и реализует КД (см. блок «Разработка КД», «Реализация КД»), информирует Комиссию по апелляциям. Регистрация, хранение, архивирование материалов – в соответствии с блоком «Регистрация материалов, хранение, архивирование».

