

 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 _____ 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, 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>
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
СМК – система менеджмента качества
<p>4. Нормативные ссылки</p> <p>Постановление от 25.10.2017 № 61 в ред. постановления Госстандарта от 15.02.2018 №10 Правила подтверждения соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь</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 № 285 (ред. от 05.11.2015) «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, 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>

 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 _____ 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), 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 SVTL), 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 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.

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.

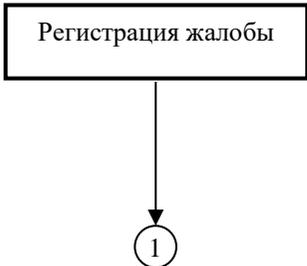
Примечание: в случае если жалоба /апелляция касается результатов испытаний продукции, то она направляется начальнику АИЛ и подлежит рассмотрению в соответствии с Руководством по качеству АИЛ.

 ООО «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») (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 качества; - потребитель продукции, прошедшей подтверждение соответствия в органе по сертификации «БЕЛЛИС», или изготовленной организацией, система менеджмента качества 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 (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 общественный контроль над качеством продукции (далее - податель жалобы)				

Регистрация жалобы



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

Продолжение алгоритма б.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	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.
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	
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					
Выписка из протокола Совета по сертификации	Секретарь совета		Лицо, ответственное за разработку и реализацию КД	Отчет о выполнении КД		Реализация корректирующих действий осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями.
КД			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 <i>Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285.</i>

 BELLIS 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 б.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 Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285 .
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 QS-03CB .
Журнал регистрации апелляций		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.
Книга замечаний и предложений		Уполномоченный по качеству	Отчет о функционировании СМК (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» QS-01C и QS-09CB .
Отчет о выполнении КД					



 BELLIS 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
			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 10

Изменение

№ ____ от _____

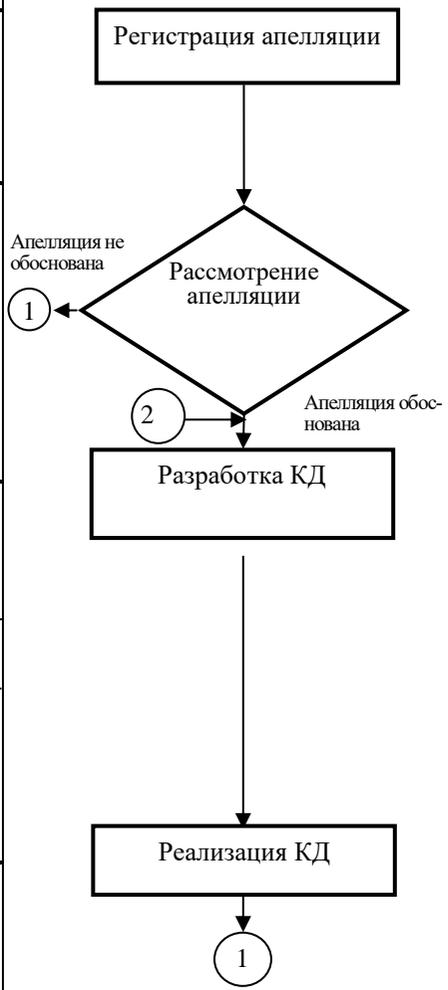
Утвердил изменение:

Уполномоченный по качеству

 подпись

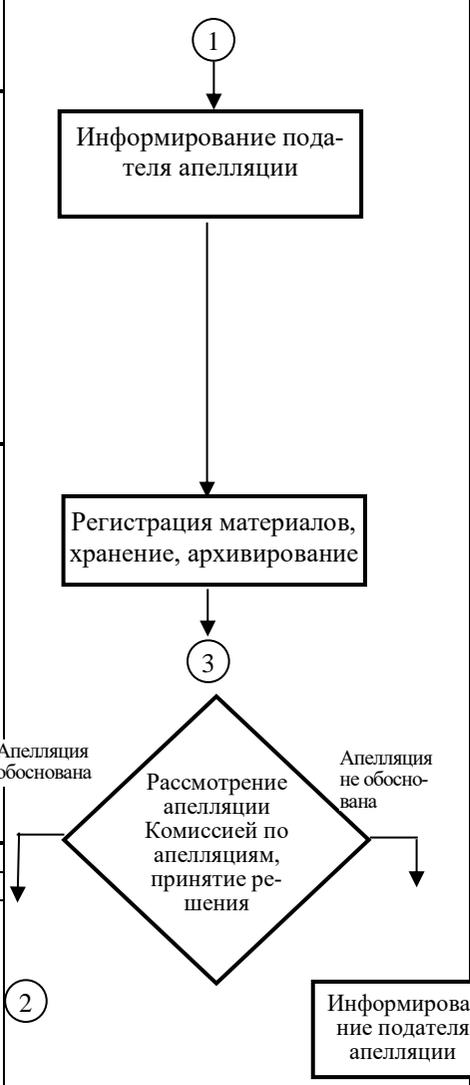
6.2 Алгоритм «Порядок рассмотрения апелляций»

Вход	Поставщик (Процесс/ подразделение)	Ответственный	Выход (запись)	Потребитель (Процесс/ подразделение)	Описание
Апелляция, Письмо	Податель апелляции	Секретарь 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	Зарегистрированные апелляции направляются для рассмотрения Управляющему Совету по сертификации. Директор орган 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 апелляция	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 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		1 Информирование подателя апелляции	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)	2 Регистрация материалов, хранение, архивирование	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	3 Рассмотрение апелляции Комиссией по апелляциям, принятие решения 4 Информирование подателя апелляции	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 быто- вой и промышленной продукции «БЕЛЛИС»	QS-04СВ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ	стр. 10 из 10	
		Изменение	№ _____ от _____
		Утвердил изменение:	Уполномоченный по качеству _____ подпись