



Общество с ограниченной ответственностью
«ЦЕНТР ИСПЫТАНИЙ И ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ
«БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО»

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа по
сертификации продукции
ООО «Центр испытаний и
оценки соответствия «Безопасность
и качество»

_____ О.А. Легеза
_____._____.2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБРАЩЕНИИ С ЖАЛОБАМИ
И АПЕЛЛЯЦИЯМИ
П ОС 05-2023**

Дата введения _____ 2023
Редакция 02
Номер экземпляра 1

г. Минск
2023

Контрольный
экземпляр

Орган по сертификации продукции ООО «Центр испытаний и оценки соответствия «Безопасность и качество»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 02
	П ОС 05-2023	Лист 2
		Листов 10

СОДЕРЖАНИЕ

1 Назначение и область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Термины и определения	3
4 Общие положения	4
5 Рассмотрение жалоб	4
5.1 Рассмотрение жалоб в отношении владельцев сертификатов соот- ветствия.....	4
5.2 Рассмотрение жалоб на деятельность органа по сертификации.....	6
6 Рассмотрение апелляций	7
7 Документирование.....	8
Лист регистрации изменений	9
Лист ознакомления	10

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись

Орган по сертификации продукции ООО «Центр испытаний и оценки соответствия «Безопасность и качество»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 02
	П ОС 05-2023	Лист 3
		Листов 10

1 Назначение и область применения

Настоящее Положение об обращении с жалобами и апелляциями (далее – Положение) является документом системы менеджмента органа по сертификации продукции ООО «Центр испытаний и оценки соответствия «Безопасность и качество» (далее – орган по сертификации), разработано в развитие раздела 7.13 руководства по системе менеджмента с учетом требований п.7.13 ГОСТ ISO/IEC 17065. Положение устанавливает порядок обращения с жалобами и апелляциями в органе по сертификации.

Положение обязательно для применения всеми сотрудниками органа по сертификации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на следующие документы:

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. N 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (в редакции Закона Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-З) (далее– Закон) [1];

Закон Республики Беларусь от 24 октября 2016 г. N 437-З «Об оценке соответствия и аккредитации» (далее– Закон) [2];

ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 (ISO/IEC 17065:2012, IDT) «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг» [3];

РК ОС 04-2023 «Руководство по системе менеджмента органа по сертификации» [4];

П ОС 02-2023 «Положение о Совете по сертификации» [5];

П ОС 03-2023 «Положение о Комитете по беспристрастности» [6].

3 Термины и определения

Апелляция – официальное обращение заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого органом по сертификации в отношении этого заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата.

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись

Орган по сертификации продукции ООО «Центр испытаний и оценки соответствия «Безопасность и качество»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 02
	П ОС 05-2023	Лист 4
		Листов 10

4 Общие положения

Орган по сертификации имеет общедоступный документированный процесс управления жалобами и апелляциями в соответствии с требованиями ГОСТ ISO/IEC 17065.

Орган по сертификации не рассматривает жалобы и апелляции, которые не относятся к деятельности органа по сертификации или являются анонимными.

Для предотвращения конфликта интересов персонал, в том числе управленческий, который предоставлял заказчику консультирование или был нанят им на работу, не будет привлечен органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика.

Жалобы и апелляции могут поступать в орган по сертификации следующим образом:

- в виде записи в Книге замечаний и предложений;
- в письменной форме (отправленное по почте, факсом);
- по электронной почте.

Любая поступившая в адрес органа по сертификации, жалоба или апелляция подлежит регистрации как входящая корреспонденция, кроме жалобы или апелляции, зафиксированной в Книге замечаний и предложений.

Ответственные за рассмотрение жалобы или апелляции не должны иметь отношения к предмету жалобы или апелляции.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы или апелляции.

Орган по сертификации предпринимает все соответствующие действия, необходимые для удовлетворения жалобы или апелляции.

5 Рассмотрение жалоб

Жалобы могут поступать как от организаций-заявителей, так и от других заинтересованных сторон (например, потребителя продукции (услуги) организации-заявителя, организаций, государственных и надзорных (контролирующих) органов и др.).

Подача жалобы не приостанавливает действие принятого решения.

Поступившая жалоба обрабатывается ответственным за регистрацию входящей корреспонденции (ведение Книги замечаний и предложений) и передается руководителю организации на рассмотрение.

Руководитель организации или лицо, его заменяющее, определяет, относится ли жалоба к деятельности органа по сертификации.

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись

Орган по сертификации продукции ООО «Центр испытаний и оценки соответствия «Безопасность и качество»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 02
	П ОС 05-2023	Лист 5
		Листов 10

Если жалоба не относится к деятельности органа по сертификации, то её податель письменно уведомляется об этом.

Если жалоба относится к деятельности органа по сертификации, она передается руководителю органа по сертификации. Руководитель органа по сертификации или лицо, его заменяющее, назначает ответственного исполнителя (в виде резолюции) за её рассмотрение и разработку мероприятий.

После регистрации жалобы ответственным исполнителем в адрес заявителя в письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении органом по сертификации жалобы.

5.1 Рассмотрение жалоб в отношении владельцев сертификатов соответствия

Срок подачи жалобы в отношении владельцев сертификатов ограничивается сроком действия сертификата соответствия.

Если жалоба касается сертифицированного заказчика, то она в течение 3 рабочих дней перенаправляется заказчику, о чем податель жалобы информируется письменно.

Ответственный за рассмотрение жалобы в пределах своей компетенции анализирует информацию и документацию, относящуюся к предмету жалобы, полученную от органов государственного контроля (надзора) или других заинтересованных сторон с целью оценки достоверности предоставленной информации.

При необходимости, орган по сертификации может провести повторный анализ материалов по сертификации продукции организации-заявителя. При этом орган по сертификации обеспечивает необходимую конфиденциальность по отношению к подателю и предмету жалобы.

В случаях, оговоренных в пунктах 1,2 статьи 28 Закона [2], а также при поступлении информации о претензиях к безопасности и качеству сертифицированной продукции проводится внеплановая периодическая оценка.

Порядок проведения внеплановой периодической оценки установлен в пункте 7.9. Р СМ 01 [4].

По запросу подателя жалобы, предоставляется информация о ходе её рассмотрения.

Рассмотрение материалов и принятие решения по жалобе производится Советом по сертификации, действующем в соответствии с П ОС 02.

Для вынесения решения по жалобе на Совет по сертификации представляют следующие документы:

- жалоба;
- переписка по спорным вопросам между сертифицированной организацией и органом по сертификации (при наличии);

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись

Орган по сертификации продукции ООО «Центр испытаний и оценки соответствия «Безопасность и качество»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 02
	П ОС 05-2023	Лист 6
		Листов 10

– материалы, оформленные по результатам внеплановой периодической оценки (при наличии);

– другие материалы.

Совет по сертификации может принять следующие решения:

– признать жалобу необоснованной;

– приостановить действие сертификата соответствия и определить сроки выполнения организацией соответствующих коррекций и корректирующих действий;

– отменить действие выданного сертификата соответствия.

Срок рассмотрения жалобы в случае проведения внеплановой периодической оценки компетентности не должен превышать одного месяца.

По решению руководителя органа по сертификации сроки рассмотрения жалобы могут быть превышены (проведение испытаний, запрос и анализ дополнительной информации и другие объективные причины), о чем в письменной форме информируется податель жалобы.

Решение Совета по сертификации оформляется протоколом. Форма протокола приведена в П ОС 02 (приложение 1).

По завершении процесса рассмотрения жалобы ответственным исполнителем в адрес подателя направляется письменный ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы, в т.ч. результаты рассмотрения жалобы, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

5.2 Рассмотрение жалоб на деятельность органа по сертификации

Если жалоба касается деятельности органа по сертификации (несоблюдение порядка проведения работ, несоблюдение сроков, некорректное поведение персонала органа по сертификации и иное, не связанное с принятием решения), ответственный за рассмотрение жалобы в пределах своей компетенции анализирует информацию и документацию, относящуюся к предмету жалобы, полученную от органов государственного контроля (надзора), органа по аккредитации, владельцев сертификатов или других заинтересованных сторон с целью оценки достоверности предоставленной информации.

Рассмотрение материалов и принятие решения по жалобе производится Советом по сертификации, действующем в соответствии с П ОС 02.

Для вынесения решения по жалобе на Совет по сертификации представляют следующие документы:

– жалоба;

– переписка по спорным вопросам между сертифицированной организацией и органом по сертификации (при наличии);

– другие материалы.

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись

Орган по сертификации продукции ООО «Центр испытаний и оценки соответствия «Безопасность и качество»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 02
	П ОС 05-2023	Лист 7
		Листов 10

Совет по сертификации может принять следующие решения:

– признать жалобу обоснованной и разработать корректирующие действия;

– признать жалобу необоснованной;

Срок рассмотрения жалобы в этом случае не должен превышать 15 дней с даты регистрации.

Решение Совета по сертификации оформляется протоколом. Форма протокола приведена в П ОС 02 (приложение 1).

По завершении процесса рассмотрения жалобы ответственным исполнителем в адрес подателя направляется письменный ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы, в т.ч. результаты рассмотрения жалобы, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

6 Рассмотрение апелляций

Апелляция подается заявителем на проведение работ по сертификации/ владельцем сертификата соответствия в письменном виде в произвольной форме не позднее одного месяца с даты принятия решения по сертификации. В апелляции должны быть изложены причины несогласия с принятым решением Совета по сертификации.

Поступившая апелляция обрабатывается ответственным за регистрацию входящей корреспонденции (ведение Книги замечаний и предложений) и передается руководителю организации на рассмотрение.

Руководитель организации или лицо, его заменяющее, определяет, относится ли апелляция к деятельности органа по сертификации.

Если апелляция не относится к деятельности органа по сертификации, то податель апелляции письменно уведомляется об этом.

Если апелляция относится к деятельности органа по сертификации, она передается руководителю органа по сертификации. Руководитель органа по сертификации или лицо, его заменяющее назначает ответственного (в виде резолюции) за ее рассмотрение и разработку мероприятий.

После регистрации апелляции в адрес заявителя направляется в письменном виде в произвольной форме уведомление о получении органом по сертификации апелляции.

По запросу подателя апелляции, предоставляется информация о ходе ее рассмотрения.

Ответственный за рассмотрение апелляции в пределах своей компетенции анализирует информацию и документацию, относящуюся к предмету апелляции и готовит доклад для членов Комитета по беспристрастности.

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись

Орган по сертификации продукции ООО «Центр испытаний и оценки соответствия «Безопасность и качество»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 02
	П ОС 05-2023	Лист 8
		Листов 10

Рассмотрение материалов и принятие решений по апелляции проводится Комитетом по беспристрастности, действующим в соответствии с П ОС 03.

Комитет по беспристрастности рассматривает материалы и принимает решение по апелляции:

- признать апелляцию обоснованной и потребовать разработки корректирующих действий со стороны органа по сертификации;
- признать апелляцию необоснованной;

Срок рассмотрения апелляции не должен превышать 1 месяц с даты регистрации.

Решение (рекомендации) Комитета по беспристрастности оформляется протоколом. Форма протокола заседания Комитета по беспристрастности приведена в П ОС 03 (приложение 3).

Податель апелляции письменно уведомляется об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении.

7 Документирование

Наименование документа, вид*	Место оперативного хранения	Форма документа	Сроки хранения
1	2	3	4
Книга замечаний и предложений (Б)	Рабочее место руководителя ОС	-	5 лет после полного заполнения
Жалобы, апелляции (Б)	Папка «Входящая корреспонденция»	произвольная	5 лет
Материалы по рассмотрению жалобы на владельца сертификата соответствия, апелляции (Б)	Дело по сертификации	-	до уничтожения дела
Материалы по рассмотрению жалобы на деятельность органа по сертификации (Б)	Папка «Совет по сертификации»	-	5 лет
*Э – документ хранится на электронном носителе, Б - документ хранится на бумажном носителе			

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись

