

**КОНТРОЛЬНЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР**

НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА АККРЕДИТАЦИИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
ООО «ЕВРАЗИЙСКИЙ ЦЕНТР ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ «СЕРТИФИКАТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Управляющий  
ООО «Евразийский центр  
оценки соответствия «Сертификат»



О.П. Клезович

2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБРАЩЕНИИ С ЖАЛОБАМИ И  
АПЕЛЛЯЦИЯМИ**

**П ОС 05-2016**

Дата введения 01.03.2016 г.

Редакция 1

Номер экземпляра 1

д Боровляны  
2016

Орган по сертификации продукции ООО «Евразийский центр оценки соответствия «Сертификат»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 1
	П ОС 05-2016	Лист 2 Всего листов 8

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Назначение и область применения .....	3
2 Нормативные ссылки .....	3
3 Термины и определения.....	3
4 Порядок обращения с жалобами и апелляциями .....	3
4.1 Рассмотрение жалоб .....	4
4.2 Рассмотрение апелляций .....	5
Лист регистрации изменений .....	7
Лист ознакомления .....	8

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

Орган по сертификации продукции ООО «Евразийский центр оценки соответствия «Сертификат»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 1
	П ОС 05-2016	Лист 3 Всего листов 8

## 1 Назначение и область применения

Настоящее положение устанавливает порядок обращения с жалобами и апелляциями в органе по сертификации продукции ООО «Евразийский центр оценки соответствия «Сертификат» (далее - орган по сертификации.)

Положение обязательно для применения всеми сотрудниками органа по сертификации.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на следующие технические нормативные правовые акты:

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

П ОС 02-2018 «Положение о Совете по сертификации»

П ОС 03-2016 «Положение о Комитете по беспристрастности»

## 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.

## 4 Порядок обращения с жалобами и апелляциями

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


Потребители услуг органа по сертификации могут фиксировать свои жалобы и апелляции следующим образом:

- в виде записи в Книге замечаний и предложений;
- в письменной форме в виде писем, заявлений, жалоб, обращений и т.п.

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

Жалобы и апелляции рассматриваются в установленные законодательством Республики Беларусь сроки. 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.

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись
2	01.03.2018	Ступицкая Н.Г.	

Орган по сертификации продукции ООО «Евразийский центр оценки соответствия «Сертификат»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 1
	П ОС 05-2016	Лист 4 Всего листов 8

#### 4.1 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.

Срок подачи жалобы по сертифицированной продукции органу по сертификации продукции ограничивается сроком действия сертификата соответствия.

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.

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

Если жалобы относятся 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.

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


Ответственный за рассмотрение жалобы анализирует информацию и документацию, относящуюся к предмету жалобы, полученную от организации-заявителя (других заинтересованных сторон) с целью оценки достоверности предоставленной информации.

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

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.

Рассмотрение материалов по жалобе производится Советом по сертификации, действующем в соответствии с П ОС 02. Руководитель органа по сертификации обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решение по жалобе, не участвовал в аудитах и принятии решения по сертификации, а также не предоставлял консультирования или не работал у заказчика в течение последних двух лет.

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

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись
2	01.03.2018	Смирителько Н.Г.	



Орган по сертификации продукции ООО «Евразийский центр оценки соответствия «Сертификат»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 1
	П ОС 05-2016	Лист 5 Всего листов 8

- жалоба;
- переписка по спорным вопросам между сертифицированной организацией и органом по сертификации (при наличии);
- акт по результатам внепланового инспекционного контроля системы менеджмента организации (при наличии);
- другие материалы.

Совет по сертификации может принять следующие решения:

- признать жалобу обоснованной и отменить решение органа по сертификации;
- признать жалобу необоснованной;
- приостановить действие сертификата соответствия и определить сроки выполнения организацией соответствующих коррекций и корректирующих действий, установленных органом по сертификации;
- отменить действие выданного сертификата соответствия.

Решение Совета по сертификации оформляется протоколом. Форма протокола заседания Совета по сертификации приведена в РИ ОС 10-2018.

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

Необходимость и степень разглашения предмета жалобы и решения по ней орган по сертификации определяет вместе с организацией-заявителем или лицом, подавшим жалобу.

#### 4.2 Рассмотрение апелляций.

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


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.

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

Рассмотрение материалы по апелляции проводится Комитетом по беспристрастности, действующим в соответствии с П ОС 03.

Комитет по беспристрастности рассматривает материалы по апелляции и доводит свое решение (рекомендации) по устранению причин появления апелляции до сведения органа по сертификации. При этом персонал, участвующий в процессе обращения с апелляциями, должен отличаться от того, который проводил соответствующие аудиты и принимал решения по сертификации.

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись
2	01.03.2018	Чернышкова И.	

Орган по сертификации продукции ООО «Евразийский центр оценки соответствия «Сертификат»	Положение об обращении с жалобами и апелляциями	Редакция 1
	П ОС 05-2016	Лист 6 Всего листов 8

Решение (рекомендации) Комитета по беспристрастности оформляется протоколом. Форма протокола заседания Комитета по беспристрастности приведена в РИ ОС 10-2018.

При невыполнении органом по сертификации рекомендаций Комитета по беспристрастности сведения передаются в орган по аккредитации Республики Беларусь.

Для принятия обоснованного решения по апелляции орган по аккредитации Республики Беларусь может осуществить следующие действия:

- назначить проведение внеплановой проверки организации-заявителя для определения достоверности информации, указанной в апелляции (в том числе с оценкой организации учета реализованной продукции, условий хранения и(или) дополнительными лабораторными испытаниями продукции);
- назначить проведение внеплановой периодической оценки компетентности за деятельностью органа по сертификации;
- принять иное обоснованное решение.

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

Изменение №	Дата внесения изм.	Ф.И.О.	Подпись
2	01.03.2018	Скверидченко Н.Т.	