



Негосударственное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования

**«Научно - учебный центр
«Контроль и диагностика»
(«НУЦ «Контроль и диагностика»)
RTC «Testing and diagnostics»**

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОЦЕССОВ И УСЛУГ

**ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ, РАССМОТРЕНИЯ
И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ
ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ И ЖАЛОБАМ**

СККД (СПУ) О-004-2023

**КОНТРОЛЬНЫЙ
ЭКЗЕМПЛЯР**

Москва



Оглавление

1 Область применения	3
2. Нормативные документы.....	3
3. Термины и определения.....	3
4. Порядок рассмотрения апелляций.....	3
4.1 Ответственность и полномочия	3
4.2. Общие положения по рассмотрению апелляции	5
4.3. Рассмотрение апелляции	6
4.3.1. Регистрация и учет апелляций	6
4.3.2 Подготовка материалов к рассмотрению апелляции	6
4.3.3 Порядок формирования и работы Комиссии по апелляции.....	6
4.3.4 Анализ информации по рассмотрению апелляций.....	8
5. Порядок рассмотрения жалоб	8
5.1 Ответственность и полномочия	8
5.2. Виды жалоб.....	9
5.3 Управление жалобами, касающимися сертифицированных субъектов	9
5.3.1 Общие положения	9
5.3.2 Рассмотрение жалобы без проведения внеплановой периодической оценки компетентности	10
5.3.3 Рассмотрение жалобы с проведением внеплановой периодической оценки компетентности	11
5.4 Рассмотрение жалоб на действия ФГУП «Контроль и диагностика»	12
5.5 Анализ информации по результатам рассмотрения жалоб	13
6. Управление записями.....	13
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	19
ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	20

Ответственность	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Разработал	Руководитель ОСПУ	Пономарева И.Н.		05.06.2023
Проверил	Первый заместитель директора	Муллин А.В.		05.06.2023
Утвердил	Директор	Волкова Н.Н.		05.06.2023

«ФГУП «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 2 из 20



1 Область применения

Настоящий документ устанавливает порядок обращения (регистрации, рассмотрения, принятия решений) с апелляциям и жалобам направленных в адрес Органа по сертификации процессов и услуг «НУЦ «Контроль и диагностика» (далее ОСПУ).

Разработан на соответствие требованиям п.7.13 ISO/IEC 17065:2012 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012).

2. Нормативные документы

ISO/IEC 17000:2020 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17000-2022) «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»

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

3. Термины и определения

апелляция (appeal): Запрос от лица или организации, предоставляющего(ей) или являющегося(ей)ся объектом оценки соответствия, в адрес органа по оценке соответствия или органа по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта. (п. 8.6 ISO/IEC 17000:2020)

жалоба/претензия (complaint): В отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа. (п. 8.7 ISO/IEC 17000:2020)

4. Порядок рассмотрения апелляций

4.1 Ответственность и полномочия

4.1.1 Директор НУЦ «Контроль и диагностика» несет ответственность за:

- идентификацию и определение возможности рассмотрения апелляции;
- назначение лица, ответственного за организацию рассмотрения апелляции, поступившей в НУЦ «Контроль и диагностика»
-
- назначение ответственного за подготовку материалов к рассмотрению апелляции;
- утверждение состава Комиссии по апелляциям;
- утверждение ответственного за организацию рассмотрения апелляции, поступившей в НУЦ «Контроль и диагностика»;
- осуществляет контроль выполнения принятых решений Комиссии

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 3 из 20



4.1.2. Заместитель руководителя Административной Службы несет ответственность за:

- регистрацию апелляций, поступивших в НУЦ «Контроль и диагностика»
- контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений и хранение доказательных материалов по рассмотрению обращений;
- регистрацию регистрационно-контрольной формы в «Журнале регистрации апелляций» ;
- передачу апелляции и материалов по ней ответственному за подготовку материалов к рассмотрению апелляции;
- контроль соблюдения сроков рассмотрения апелляции и хранение документов по рассмотрению апелляции;
- представление информации по рассмотрению апелляций для рассмотрения на совещании «Анализ со стороны руководства» и передачу менеджеру по качеству отчета для формирования приложений к протоколу совещания «Анализ со стороны руководства».

4.1.3. Лицо(ца), назначенные ответственным(ми) за рассмотрение жалобы или апелляции (далее – ответственные исполнители), несет(ут) ответственность за:

- формирование материалов по апелляции и предоставление их Комиссии по апелляции (далее – Комиссии);
- достоверность и объективность подготовленных материалов по поступившей апелляции;
- соблюдение установленных сроков подготовки материалов по апелляции;
- соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при подготовке материалов по апелляции, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

4.1.4. Секретарь Комиссии (лицо, назначенное ответственным за организацию рассмотрения апелляции, поступившей в НУЦ «Контроль и диагностика») несет ответственность за:

- формирование состава Комиссии, представление его на утверждение директору;
- обеспечение беспристрастности и независимости состава Комиссии от всех заинтересованных сторон по рассматриваемым в апелляции вопросам;
- подготовку заседания Комиссии: формирование повестки заседания, информирование всех заинтересованных сторон о дате и месте проведения заседания, регулирование вопросов по рассмотрению апелляции;
- ведение записей по процессу рассмотрения апелляции;
- подготовку протокола заседания Комиссии;
- подготовку ответа заявителю апелляции о принятом Комиссией решении, в случае необходимости - о причинах превышения месячного срока рассмотрения апелляции;
- передачу материалов по рассмотренным апелляциям заместителю руководителя административной службы.

4.1.5. Члены Комиссии несут ответственность за:

- беспристрастность, компетентность и объективность при принятии ими решений по поступающим апелляциям;

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 4 из 20



- соблюдение установленных сроков рассмотрения апелляции;
- соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при рассмотрении апелляции, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

4.1.6 Руководитель ОСПУ, уполномоченный по качеству несет ответственность за обеспечение доступности настоящей процедуры рассмотрения апелляций для заинтересованных сторон на веб-сайте НУЦ «Контроль и диагностика»

4.1.7 Все участники процедуры рассмотрения апелляций несут ответственность за соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при рассмотрении апелляции, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

4.2. Общие положения по рассмотрению апелляции

4.2.1 Все обращения, поступающие в адрес НУЦ «Контроль и диагностика», регистрируются **Заместителем руководителя Административной Службы**.

4.2.2 Апелляция подается в НУЦ «Контроль и диагностика» заявителем на аккредитацию либо аккредитованным субъектом в письменном виде в произвольной форме не позднее одного месяца после получения аккредитованным субъектом/заявителем на проведение сертификации Решения о сертификации. В апелляции должны быть изложены причины несогласия с принятым решением Органа по сертификации процессов и услуг (далее - ОСПУ).

После регистрации апелляции в адрес заявителя направляется в письменном виде в произвольной форме уведомление о получении НУЦ «Контроль и диагностика» апелляции.

Не подлежат рассмотрению апелляции заявителей/субъектов аккредитации, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, отсутствуют подписи.

4.2.3 Подача апелляции не приостанавливает и не отменяет решения, принятого ОСПУ в отношении заявителей на проведение сертификации/сертифицированных субъектов.

4.2.4 Рассмотрение апелляции и принятие по ней решения осуществляется:

- в течение 15 календарных дней со дня ее регистрации, если не требуется представление дополнительной информации и документов, проведения технического комитета и др.;

- не позднее одного месяца, при дополнительно запрашиваемой информации и документах, проведении внеплановой оценки и др.

4.2.5 Лицом, ответственным за подготовку материалов к рассмотрению апелляции, назначается руководитель ОСПУ, проводившего работы по аккредитации заявителя апелляции.

4.2.6 Для рассмотрения каждой апелляции формируется отдельная Комиссия, основной задачей которой является принятие решения об обоснованности апелляции.

4.2.7 НУЦ «Контроль и диагностика» несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций.

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 5 из 20



4.2.8 Анализ и решения по апелляциям, выполняемые НУЦ «Контроль и диагностика», не выражаются в каких-либо дискриминационных действиях в отношении заявителя апелляции.

4.3. Рассмотрение апелляции

4.3.1. Регистрация и учет апелляций

4.3.1.1 Работник Административной Службы регистрирует апелляцию в день ее поступления. Документы, поступившие в НУЦ «Контроль и диагностика» в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

После регистрации документ направляется Директору НУЦ «Контроль и диагностика» на резолюцию. После резолюции Директора НУЦ «Контроль и диагностика» в журнале проставляется контрольный срок исполнения документа. Документ направляется Заместителю руководителя Административной Службы.

4.3.1.2 При получении апелляции для резолюции директор/заместитель директора:

- утверждает ответственного за организацию рассмотрения апелляции (секретаря Комиссии по апелляциям);
- назначает ответственного за подготовку материалов по апелляции;
- устанавливает срок исполнения.

4.3.1.3 Заместитель руководителя Административной Службы регистрирует поступившую апелляцию в «Журнале регистрации апелляций» (Приложение 4), назначает ответственного за организацию рассмотрения апелляции (секретаря Комиссии по апелляциям), после чего апелляция направляется лицу, ответственному за подготовку материалов по апелляции.

4.3.2 Подготовка материалов к рассмотрению апелляции

4.3.2.1 Ответственный за подготовку материалов к рассмотрению апелляции (далее – Ответственный) обеспечивает своевременный и в полном объеме сбор материалов и информации по апелляции для предоставления Секретарю Комиссии. НУЦ «Контроль и диагностика» несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения апелляции.

4.3.2.2 Ответственный может привлекать к процессу сбора материалов компетентных работников НУЦ «Контроль и диагностика», не связанных с предметом рассмотрения апелляции.

4.3.2.3 При сборе материалов по апелляции изучаются документы и данные, относящиеся к делу: анализ договора, анализ заявки, анализ ресурсов, отчет об анализе документов и записей, отчет об оценке на месте, результативность корректирующих действий, решение ОСПУ.

4.3.2.4 Все материалы по рассмотрению апелляции формируются Ответственным произвольной формы передаются Секретарю Комиссии. Срок предоставления материалов и аналитической записки Секретарю Комиссии не должен превышать 10 календарных дней с момента получения апелляции Ответственным.

4.3.3 Порядок формирования и работы Комиссии по апелляции

4.3.3.1 Для принятия решения по апелляции Секретарь формирует состав Комиссии, руководствуясь принципами компетентности, независимости,

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 6 из 20



беспристрастности и обеспечения конфиденциальности информации, из экспертов и других компетентных специалистов НУЦ «Контроль и диагностика», не участвующих в деятельности по рассматриваемому вопросу. Состав Комиссии по апелляциям определяется с учетом повестки заседания Комиссии по апелляциям.

4.3.3.2 Повестка заседания Комиссии по апелляциям представляется на утверждение директору, при этом из числа лиц состава Комиссии по апелляциям определяется председатель. Численность Комиссии составляет не менее 3 человек.

4.3.3.3 В ходе сбора материалов может быть принято решение о необходимости привлечения к работе Комиссии соответствующих Технических комитетов, технических экспертов по аккредитации.

Повестка заседания Комиссии утверждается директором и направляется членам Комиссии для ознакомления вместе с обязательством члена комиссии по апелляциям о независимости, беспристрастности и конфиденциальности (Приложение 2).

В случае наличия каких-либо причин, влияющих на обеспечение компетентности, независимости и беспристрастности, члены Комиссии информируют об этом Секретаря, который готовит предложения о пересмотре состава Комиссии.

4.3.3.4 При получении материалов по апелляции (п. 7.2.4) Секретарь Комиссии организует проведение заседания Комиссии, формирует повестку дня заседания, информирует Членов Комиссии о времени и месте проведения заседания.

По решению Комиссии на заседании по рассмотрению апелляции могут присутствовать представители НУЦ «Контроль и диагностика», проводившие оценку, внеплановую оценку, и представитель заявителя апелляции.

4.3.3.5 Комиссия рассматривает апелляцию и принимает по ней решение в течение 3 рабочих дней со дня получения материалов и аналитической записки от Ответственного Секретарем Комиссии. Данный срок может быть увеличен на время предоставления в Комиссию дополнительно запрашиваемых информации и документов.

4.3.3.6 В своей работе Комиссия руководствуется требованиями ISO/IEC 17065:2012 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012) и других нормативных документов, затрагивающих сферу деятельности поступившей апелляции.

4.3.3.7 Комиссия принимает решение об обоснованности/необоснованности апелляции.

Решение Комиссии оформляется протоколом заседания Комиссии, который подписывается всеми членами Комиссии.

4.3.3.8 В случае, если Комиссия пришла в выводу об обоснованности апелляции и необходимости изменения решения ОСПУ, Секретарь Комиссии в течение 1 рабочего дня со дня заседания формирует материалы по рассмотрению апелляции, передает их на заседание комиссии по сертификации, порядок работы которой регламентирован п. 4.6 СККД (СПУ) РД -001-2023. ОСПУ рассматривает предоставленные материалы и учитывает решение, принятое Комиссией. Инженер по сертификации предоставляет новое решение о сертификации и предоставляет ее секретарю Комиссии вместе с рассмотренными материалами по апелляции.

Секретарь Комиссии передает все документы руководителю ОСПУ и в письменном виде направляет заявителю выписку из протокола заседания Комиссии по апелляции, отчет о ходе работы над апелляцией, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции, в котором указывается, что решение является окончательным и не подлежит пересмотру.

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 7 из 20



В случае если Комиссия приняла решение о необоснованности апелляции, секретарем комиссии направляется заявителю выписка из протокола заседания Комиссии по апелляции, информация о ходе работы над апелляцией, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции, в котором указывается, что решение является окончательным и не подлежит пересмотру органом по аккредитации.

4.3.3.9 Апелляция считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заявителю апелляции.

4.3.3.10 В случае несогласия заявителя апелляции с решением, он вправе обжаловать его в судебном порядке, согласно действующему законодательству Российской Федерации.

4.3.4 Анализ информации по рассмотрению апелляций

Информация по рассмотрению поступивших апелляций, включая диаграмму динамики поданных и обоснованных апелляций (анализируемый период и два предыдущих) предоставляется Руководителем ОСПУ для ежегодного анализа со стороны руководства (как одно из входных данных) менеджеру по качеству, который использует ее при формировании обобщенного отчета по анализу со стороны руководства.

5. Порядок рассмотрения жалоб

5.1 Ответственность и полномочия

5.1.1. Директор НУЦ «Контроль и диагностика» назначает ответственных(ое) лиц(о) за организацию рассмотрения жалобы (ответственных исполнителей), поступающих в НУЦ «Контроль и диагностика», несет ответственность за:

- определение возможности рассмотрения жалобы ;
- своевременное рассмотрение жалобы или апелляции

5.1.2. Заместитель руководителя Административной Службы несет ответственность за:

- регистрацию жалоб, поступивших в НУЦ «Контроль и диагностика»
- контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений и хранение доказательных материалов по рассмотрению обращений;

5.1.3. Руководитель ОСПУ несет ответственность за:

- организацию рассмотрения обращений на деятельность сертифицированных субъектов,
- контроль соблюдения сроков рассмотрения обращения согласно данной процедуре и назначение компетентных и беспристрастных ответственных исполнителей для рассмотрения обращений, которые прямо или косвенно не связаны с предметом обращения.

5.1.4 Лицо(ца), назначенные ответственным(ми) за рассмотрение жалобы (далее – ответственные исполнители), несет(ут) ответственность за:

- соблюдение сроков рассмотрения обращения согласно данной процедуре, за объективность и своевременность проведения работ по рассмотрению обращения, сбор достоверной информации по обращению, предоставления материалов по рассмотрению

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 8 из 20



обращения (если оно является жалобой) на решение ОСПУ, передачу материалов по рассмотрению обращения в канцелярию.

5.1.5. Офис-менеджер несет ответственность за регистрацию:

- обращений в ходе личного приема директором или лицом, исполняющим его обязанности;
- результатов рассмотрения жалобы.

5.1.6 Лицо принимавшее решение о сертификации несет ответственность за компетентность и объективность принятого решения по жалобе на деятельность аккредитованного субъекта.

5.1.7 Все участники процедуры рассмотрения жалоб несут ответственность за соблюдение конфиденциальности сведений, полученных при рассмотрении обращения, представляющих коммерческую и иную тайну, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

5.2. Виды жалоб

Жалоба может быть подана на:

- деятельность сертифицированных субъектов;
- действия ОСПУ НУЦ «Контроль и диагностика»

5.3 Управление жалобами, касающимися сертифицированных субъектов

5.3.1 Общие положения

5.3.1.1 Перед рассмотрением жалобы НУЦ «Контроль и диагностика», при необходимости, обеспечивает рассмотрение жалобы субъекта на деятельность которого поступила жалоба.

5.3.1.2 После регистрации жалобы ответственным исполнителем в адрес заявителя в письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении НУЦ «Контроль и диагностика» жалобы.

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

5.3.1.3 НУЦ «Контроль и диагностика» несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения жалобы.

5.3.1.4 НУЦ «Контроль и диагностика» несет ответственность за все решения на всех уровнях рассмотрения жалоб.

5.3.1.5 Обращения, идентифицированные как жалобы, рассматриваются с проведением внеплановой периодической оценки компетентности и/или мониторинга. С учетом объективных свидетельств по решению директора НУЦ «Контроль и диагностика» жалоба может быть рассмотрена без внеплановой оценки периодической компетентности.

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 9 из 20



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

5.3.1.6 Для решения изложенных в жалобе вопросов может потребоваться совершение определенных действий в сроки, превышающие месячный срок (запрос и анализ дополнительной информации, получение консультации в техническом комитете, проведение исследований, испытаний, проведение внеплановой периодической оценки компетентности в срок более 30 дней по независимым от НУЦ «Контроль и диагностика» причинам и др.). В этом случае по решению директора заявителю в срок не позднее пяти дней до окончания месячного срока со дня, следующего за днем поступления жалобы, лицом, назначенным ответственным за рассмотрение жалобы, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения жалобы по существу.

5.3.1.7 При наличии в обращении документальных свидетельств того, что аккредитованный субъект не выполняет требования аккредитации, ответственный за рассмотрение жалобы готовит отчет в свободной форме и представляет его на заседание Лица ответственного за сертификацию (принятие решения), для рассмотрения вопроса о приостановлении действия аттестата аккредитации во всей или части области аккредитации на время рассмотрения жалобы до принятия окончательного решения.

5.3.1.8 Принятие, рассмотрение и утверждение решения по жалобе, которое доводится до сведения заявителя жалобы, осуществляется лицами, не связанными прямо или косвенно с деятельностью, касающейся вопросов рассматриваемых жалоб.

5.3.1.9 Анализ и решения по жалобам не выражаются в каких-либо дискриминационных действиях в отношении заявителя.

5.3.1.10 Доступность процесса рассмотрения жалоб любой заинтересованной стороне обеспечивается посредством размещения настоящей процедуры на веб-сайте НУЦ «Контроль и диагностика».

5.3.2 Рассмотрение жалобы без проведения внеплановой периодической оценки компетентности

5.3.2.1 В случае принятия Директором решения о рассмотрении жалобы без внеплановой периодической оценки компетентности исполнитель, ответственный за рассмотрение жалобы, осуществляет анализ представленной с жалобой информации (оценивает её полноту и достаточность). В случае недостаточности представленной с жалобой информации и невозможности принятия по ней решения ответственный исполнитель запрашивает всю необходимую информацию, касающуюся рассмотрения жалобы у заинтересованных сторон (заявителя жалобы, аккредитованного субъекта и др.).

По результатам рассмотрения жалобы, ответственный исполнитель готовит проект отчета о ходе рассмотрения жалобы в письменном виде в свободной форме. Проект отчета о ходе рассмотрения жалобы выносится на рассмотрение Лицу, принимавшему решение о сертификации.

5.3.2.2 Лицо, принимающее решение о сертификации может запросить дополнительную консультацию от технического комитета для рассмотрения жалобы. С решением по жалобе, принятым решением согласно порядку, установленному в СККД (СПУ) РД -001-2023, директор/заместитель директора может не согласиться и отправить материалы, связанные с рассмотрением жалобы, на доработку в пределах срока рассмотрения жалобы.

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 10 из 20



5.3.2.3 На основании решения, и рассмотренного отчета, ответственный исполнитель готовит письменный ответ заявителю. Письменный ответ излагается доступно, обоснованно и мотивированно, содержит конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие обращение (при необходимости приводятся ссылки на действующие нормативные документы и доказательные документы).

В случае решения о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы, в письменном ответе заявителю указывается порядок его обжалования. Аккредитованному субъекту, в отношении которого было принято решение, направляется его копия.

5.3.2.4 Письменный ответ на жалобу подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности. Перед отправлением письменного ответа заявителю административная служба идентифицирует наличие (исходящий регистрационный №, дата отправления) подготовленного к отправке ответа в журнале.

5.3.2.5 Если в письме указано решение о проведении внеплановой периодической оценки компетентности аккредитованного субъекта, ответственный исполнитель сообщает данную информацию сотруднику административной службы для контроля исполнения.

О результатах проведения внеплановой периодической оценки компетентности сертифицированного субъекта ответственный исполнитель уведомляет контролирующие (надзорные) органы, если жалоба поступила от этих органов.

5.3.3 Рассмотрение жалобы с проведением внеплановой периодической оценки компетентности

5.3.3.1 Решение о необходимости проведения внеплановой периодической оценки компетентности и привлечения для этой цели технического(их) эксперта(ов) по аккредитации ответственный исполнитель согласовывает с директором/заместителем директора.

5.3.3.2 Исполнитель, ответственный за рассмотрение жалобы, оформляет отчет в свободной форме и предоставляет его Лицу, принимающему решение о сертификации. Решением ОСПУ действие аттестата аккредитации для всей или части области аккредитации может быть приостановлено на время рассмотрения жалобы до принятия окончательного решения.

5.3.3.3 Ответственный исполнитель формирует группу по оценке в порядке, установленном СККД (СПУ) РД -001-2023.

5.3.3.4 Внеплановая периодическая оценка компетентности для рассмотрения жалобы проводится согласно порядку, изложенному в СККД (СПУ) РД -001-2023.

5.3.3.5 Внеплановая периодическая оценка компетентности может назначаться по жалобе:

– органов государственного контроля (надзора) на деятельность аккредитованного субъекта;

– содержащей документальное свидетельство того, что аккредитованный субъект не выполняет требования аккредитации.

В этих случаях внеплановая периодическая оценка компетентности проводится за счет аккредитованного субъекта в соответствии с соглашением с аккредитованным субъектом.

5.3.3.6 Отчет об оценке по результатам рассмотрения жалобы, оформленный согласно требованиям СККД (СПУ) РД -001-2023, и проект письменного ответа заявителю выносятся на рассмотрение на очередное или внеочередное заседание для принятия

«ФЦКД «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 11 из 20



решения ОСПУ. С решением по жалобе, принятым на заседании, директор/заместитель директора может не согласиться, и отправить материалы по рассмотрению жалобы на доработку в пределах сроков рассмотрения жалобы.

5.3.3.7 На основании принятого решения и рассмотренного отчета ответственное лицо готовит письменный ответ заявителю.

5.4 Рассмотрение жалоб на действия НУЦ «Контроль и диагностика»

5.4.1 В случае если жалоба поступила на деятельность НУЦ «Контроль и диагностика» (несоблюдение порядка выполнения работ, несоблюдение сроков, некорректное поведение членов группы по оценке и иное, не связанное с принятием решения), для ее рассмотрения требуется не более 15 дней со дня регистрации такой жалобы в канцелярии. Приказом создается Комиссия (с назначением председателя и секретаря) для рассмотрения и подготовки заключения по результатам рассмотрения жалобы. Проект приказа разрабатывает заместитель руководителя административной службы. После регистрации жалобы ответственным исполнителем в адрес заявителя в письменном виде в произвольной форме направляется уведомление о получении НУЦ «Контроль и диагностика» жалобы.

5.4.2 В состав комиссии включаются сотрудники, прямо или косвенно не связанные с предметом жалобы, сотрудник административной службы, руководитель ОСПУ или его заместитель, менеджер по качеству, а также другие специалисты НУЦ «Контроль и диагностика» по предложению директора/заместителя директора в зависимости от характера и содержания рассматриваемой жалобы.

5.4.3 Комиссия рассматривает материалы по существу жалобы, в случае необходимости запрашивает у заявителя или сотрудников НУЦ «Контроль и диагностика», на которых поступила жалоба, дополнительную информацию для проверки изложенных в жалобе фактов, планирует иные действия для объективной оценки по существу жалобы.

5.4.4 По результатам работы Комиссия формирует отчет (приложение 3), который подписывается всеми членами Комиссии.

5.4.5 В разделе «Содержание (сущность проблемы)» отчета указывают фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе факты, наличие или отсутствие нарушения в действиях НУЦ «Контроль и диагностика».

5.4.6 Отчет Комиссии по жалобе на деятельность НУЦ «Контроль и диагностика» предоставляется директору для ознакомления и утверждения.

5.4.7 Если поступающая жалоба касается деятельности директора/заместителя директора НУЦ «Контроль и диагностика», такая жалоба в пятидневный срок выносится на рассмотрение Комитета по обеспечению беспристрастности для принятия решения. Порядок работы Комитета по обеспечению беспристрастности определен в СККД (СПУ) О – 002- 2023.

5.4.8 Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (председатель комиссии/секретарь Совета), формирует ответ заявителю и снимает задачу с контроля у заведующего канцелярией. В случае признания жалобы обоснованной в адрес заявителя направляется письменный ответ, содержащий соответствующую информацию о ходе рассмотрения жалобы в свободной форме, в т.ч. результаты рассмотрения жалобы, и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 12 из 20



5.4.9 Жалоба считается рассмотренной по существу, если запланированные корректирующие и предупреждающие действия удовлетворяют заявителя и отправлен письменный ответ заявителю.

В случае несогласия заявителя с результатом рассмотрения жалобы он вправе обжаловать его в судебном порядке, согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

5.5 Анализ информации по результатам рассмотрения жалоб

5.5.1 Материалы по рассмотрению жалоб и иных обращений (отчеты и письменные ответы) формируются в папках с исходящей корреспонденцией в канцелярии.

5.5.2 Годовой отчет по рассмотрению поступивших обращений, включая диаграмму динамики поданных и обоснованных жалоб, оценку эффективности их рассмотрения, заведующий канцелярией передает ежегодно менеджеру по качеству для формирования приложений к отчету по анализу со стороны руководства, как одно из входных данных согласно СККД (СПУ) О -001-2023

6. Управление записями

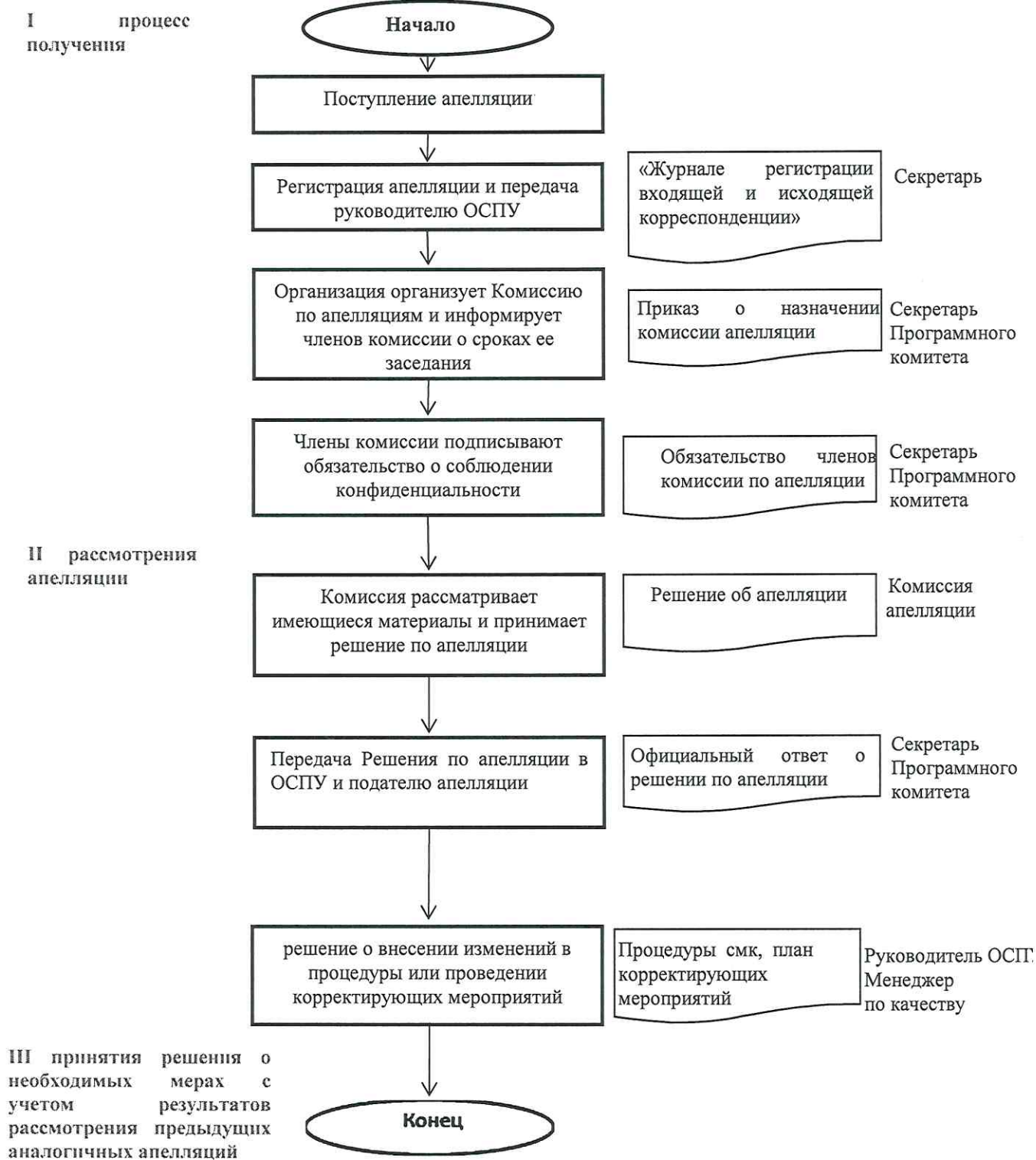
Информация об управлении записями по настоящей процедуре приведена в Таблице 1.

Таблица 1

Наименование, вид* записи	Место хранения записи	Ответственный за актуализацию формы записи/ ответственный за заполнение формы записи	Место нахождения формы записи	Срок хранения записи
Журнал регистрации апелляции	папка «Апелляции»	Заместитель руководителя АС	Приложение 4	5 лет
Обязательство о независимости, беспристрастности и конфиденциальности	папка «Апелляции»	Менеджер по качеству/ член Комиссии по апелляции	Приложение 2	5 лет
Протокол заседания Комиссии по апелляции	папка «Апелляции»	Менеджер по качеству/ член Комиссии по апелляции	Свободная форма	5 лет
Журнал регистрации жалоб	папка «Жалобы»	Заместитель руководителя АС	Приложение 5	5 лет
Отчет о ходе рассмотрения жалобы	Административная служба	Ответственный исполнитель	Свободная форма	5 лет
Письменный ответ по результатам рассмотрения жалобы	Административная служба	Ответственный исполнитель	Свободная форма	5 лет



Приложение 1.1.
Порядок рассмотрения апелляций





Приложение 1.2.
Порядок рассмотрения жалоб

I процесс
получения

Начало

Поступление апелляции

Регистрация апелляции и передача
руководителю ОСПУ

«Журнале регистрации
входящей и исходящей
корреспонденции»

Секретарь

Организация организует Комиссию
по апелляциям и информирует
членов комиссии о сроках ее
заседания

Приказ о назначении
комиссии апелляции

Секретарь
Программного
комитета

Члены комиссии подписывают
обязательство о соблюдении
конфиденциальности

Обязательство членов
комиссии по апелляции

Секретарь
Программного
комитета

II рассмотрения
апелляции

Комиссия рассматривает
имеющиеся материалы и принимает
решение по апелляции

Решение об апелляции

Комиссия
апелляции

Передача Решения по апелляции в
ОСПУ и подателю апелляции

Официальный ответ о
решении по апелляции

Секретарь
Программного
комитета

решение о внесении изменений в
процедуры или проведении
корректирующих мероприятий

Процедуры смк, план
корректирующих
мероприятий

Руководитель ОСПУ
Менеджер
по качеству

III принятия решения о
необходимых мерах с
учетом результатов
рассмотрения предыдущих
аналогичных апелляций

Конец



ОБЯЗАТЕЛЬСТВО ЧЛЕНА КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ

_____ (фамилия, имя, отчество)

_____ (организация)

_____ (должность)

Получил приглашение об участии в Комиссии по апелляциям по рассмотрению апелляции, поданной «__» _____ 20__ г. от

_____ (Ф.И.О., место работы)

Подтверждаю, что:

- не участвовал в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к работе органа по сертификации;
- не оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

Обязуюсь:

- соблюдать объективность, беспристрастность и независимость от коммерческих, финансовых и иных интересов при рассмотрении данной апелляции;
- сообщить любую информацию, которая может выявить конфликт интересов, ведущих к нарушению беспристрастности при рассмотрении данной апелляции;
- проинформировать о существующей или прошлой связи с подателем апелляции.

_____ (подпись)

_____ (дата)

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 16 из 20



ОБЯЗАТЕЛЬСТВО ЧЛЕНА КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ

_____ (фамилия, имя, отчество)

_____ (организация)

_____ (должность)

Получил приглашение об участии в Комиссии по рассмотрению жалобы, поданной « ___ » _____ 20__ г. _____ (Ф.И.О., место работы)

Подтверждаю, что:

- не участвовал в деятельности по сертификации, которая имеет отношение к работе органа по сертификации;
- не оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

Обязуюсь:

- соблюдать объективность, беспристрастность и независимость от коммерческих, финансовых и иных интересов при рассмотрении данной жалобы;
- строго соблюдать условия конфиденциальности в отношении подателя жалобы и в отношении предмета жалобы;
- сообщить любую информацию, которая может выявить конфликт интересов, ведущих к нарушению беспристрастности при рассмотрении данной жалобы;
- проинформировать о существующей или прошлой связи с подателем жалобы.

_____ (подпись)

_____ (дата)

«НУЦ «Контроль и диагностика»	Порядок получения, рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам	СККД (СПУ) О-004-2023
		Редакция 2, с 05.06.2023
		стр. 17 из 20



Форма журнала регистрации апелляций

Журнал регистрации апелляций

№ п/п	Дата	Наименование организации, подавшей апелляцию. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание апелляции	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения апеллянта
1	2	3	4	5	6

Форма журнала регистрации жалоб

Журнал регистрации жалоб

№ п/п	Дата	Наименование организации или лица, подавшего жалобу. Адрес, телефон, ответственное лицо	Содержание жалобы	Решение дата, №, краткое содержание	Дата оповещения о рассмотрении жалобы
1	2	3	4	5	6

