

НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА АККРЕДИТАЦИИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Республиканское унитарное предприятие  
«Пинский центр стандартизации, метрологии и сертификации»

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа по сертификации  
продукции, услуг и систем  
менеджмента

Государственного предприятия  
«Пинский ЦСМС»

В.В. Сергеенков



**ИНСТРУКЦИЯ**  
**органа по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента**  
**Государственного предприятия «Пинский ЦСМС»**

**Порядок обращения с апелляциями и жалобами**

**И-СМ-ОС 04-2022**

Дата введения: 28.02.2022

Редакция № 1

Экземпляр № 1

Пинск, 2022

|  |   |              |                          |
|--|---|--------------|--------------------------|
| <b>Орган по сертификации<br/>продукции, услуг и<br/>систем менеджмента</b> | <b>Порядок обращения с апелляциями<br/>и жалобами</b> | <b>Стр.2</b> | <b>Всего<br/>стр. 09</b> |
|--|---|--------------|--------------------------|

## Содержание

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | Область применения .....                | 3 |
| 2 | Нормативные ссылки .....                | 3 |
| 3 | Термины, определения и сокращения ..... | 3 |
| 4 | Общие положения.....                    | 4 |
| 5 | Порядок рассмотрения апелляций.....     | 5 |
| 6 | Порядок рассмотрения жалоб.....         | 6 |
| 7 | Записи.....                             | 8 |

|   |                     |              |  |  |  |
|---|---------------------|--------------|--|--|--|
| <b>Разработал<br/>отв. за систему менеджмента</b> | <b>Левошик В.В.</b> | <b>Изм.</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Дата</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Подп.</b> |  |  |  |

|   |  |       |               |
|---|--|-------|---------------|
| Орган по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента | Порядок обращения с апелляциями и жалобами | Стр.3 | Всего стр. 09 |
|---|--|-------|---------------|

## 1 Область применения

Настоящая инструкция устанавливает порядок рассмотрения жалоб и апелляций в органе по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента Государственного предприятия «Пинский ЦСМС» (далее - орган по сертификации), и является обязательной для исполнения всеми сотрудниками органа по сертификации.

Орган по сертификации размещает описание процедуры обращения с жалобами и апелляциями на Интернет-сайте предприятия.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящей инструкции использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

СТБ ISO/IEC 17021-1-2016 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента;

ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг;

СТБ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

СТБ ISO/TS 22003-2015 Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности пищевых продуктов;

СТП 7.07-2016 Система менеджмента качества. Стандарт организации. Управление документированной информацией. Организационно-распорядительная документация. Ведение делопроизводства;

СТП 10.01-2016 Система менеджмента качества. Стандарт организации. Управление несоответствиями и проведение корректирующих действий при оказании услуг.

## 3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящей инструкции используются следующие термины и определения:

**апелляция** – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия или орган по аккредитации о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта (ГОСТ ISO/IEC 17000);

**жалоба (претензия)** – в отличие от апелляции, выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия или органа по аккредитации со стороны какого-либо лица или организации с

|   |              |       |  |  |  |
|---|--------------|-------|--|--|--|
| Разработал<br>отв. за систему менеджмента | Левошик В.В. | Изм.  |  |  |  |
|   |              | Дата  |  |  |  |
|   |              | Подп. |  |  |  |

|   |  |       |               |
|---|--|-------|---------------|
| Орган по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента | Порядок обращения с апелляциями и жалобами | Стр.4 | Всего стр. 09 |
|---|--|-------|---------------|

ожиданием ответа (ГОСТ ISO/IEC 17000); или направленное в организацию выражение неудовлетворенности ее продукцией или услугой, или непосредственно процессом работы с жалобами, в явной или неявной форме предполагающее ответ или резолюцию (СТБ ISO 9000);

**заинтересованная сторона** – лицо или организация, которые могут воздействовать, подвергаться воздействию или воспринимать себя подверженными воздействию решения или деятельности (СТБ ISO 9000);

**заявитель жалобы (апелляции)** – лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу (апелляцию);

**книга замечаний и предложений** – документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, - замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

3.2 Сокращения, принятые в настоящей инструкции:

**СМК** – система менеджмента качества.

#### 4 Общие положения

4.1 Настоящая инструкция устанавливает требования к процедуре рассмотрения апелляций и жалоб, поступающих в орган по сертификации, а также взаимодействие представителей органа по сертификации с заинтересованными сторонами по данным вопросам.

4.2 К заинтересованным сторонам могут относиться объекты (лица), которые:

являются сертифицированными организациями или претендентами на сертификацию;

являются потребителями сертифицированных организаций или претендентов на сертификацию;

находятся под воздействием или в зависимости от сертифицированных организаций или претендентов на сертификацию.

4.3 Основным требованием рассмотрения апелляций и жалоб в органе по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения.

4.4 Информация о апелляциях/жалобах включается в отчет по анализу функционирования системы менеджмента органа по сертификации и рассматривается при проведении анализа системы менеджмента руководством органа по сертификации.

|   |              |       |  |  |  |
|---|--------------|-------|--|--|--|
| Разработал<br>отв. за систему менеджмента | Левошик В.В. | Изм.  |  |  |  |
|   |              | Дата  |  |  |  |
|   |              | Подп. |  |  |  |

|  |   |              |                      |
|--|---|--------------|----------------------|
| <b>Орган по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента</b> | <b>Порядок обращения с апелляциями и жалобами</b> | <b>Стр.5</b> | <b>Всего стр. 09</b> |
|--|---|--------------|----------------------|

## **5 Порядок рассмотрения апелляций**

5.1 Заявитель имеет право направить апелляцию в Государственное предприятие «Пинский ЦСМС» в случае несогласия с решением Совета по сертификации органа по сертификации.

5.2 Апелляция должна содержать:

почтовый и электронный адреса, телефон стороны, в отношении которой подается апелляция;

изложение предмета спора;

описание решений, имеющихся на момент подачи спора или иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;

причину обращения;

предложение решения спора для обсуждения комитетом по защите беспристрастности;

подпись уполномоченного лица с приложением доказательства таких полномочий;

Апелляция должна включать приложения, содержащие доказательства и/или документы, на которых основано решение Совета по сертификации.

5.4 В Государственном предприятии «Пинский ЦСМС» установлена следующая процедура получения, оценки и принятия решения по апелляциям:

5.4.1. Апелляция подается в течение тридцати календарных дней со дня получения решения Совета по сертификации стороной, право которой, по ее мнению, нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону.

5.4.2 Апелляция с приложениями подается секретарю приемной и после наложения визы руководителя органа регистрируется в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц специалистом по кадрам. После регистрации апелляция передается председателю комитета по защите беспристрастности.

5.4.3 Комитет по защите беспристрастности письменно информирует заявителя в 3-хдневный срок о получении от него апелляции и запланированных сроках принятия решения, а также о ходе рассмотрения апелляции. Если ранее заявленные сроки рассмотрения апелляции нарушаются, заявителя письменно информируют о новых сроках рассмотрения.

5.4.4 Комитет по защите беспристрастности анализирует поступившие материалы для проверки достоверности и расследования апелляции, при необходимости запрашивает необходимую дополнительную информацию от

|   |                     |              |  |  |  |
|---|---------------------|--------------|--|--|--|
| <b>Разработал<br/>отв. за систему менеджмента</b> | <b>Левошик В.В.</b> | <b>Изм.</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Дата</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Подп.</b> |  |  |  |

|  |   |              |                      |
|--|---|--------------|----------------------|
| <b>Орган по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента</b> | <b>Порядок обращения с апелляциями и жалобами</b> | <b>Стр.6</b> | <b>Всего стр. 09</b> |
|--|---|--------------|----------------------|

обеих сторон. Весь процесс приемки, оценки и принятие решений по апелляции документируется.

5.4.5 Апелляция рассматривается не позднее одного месяца со дня ее регистрации, а апелляция, не требующая дополнительного изучения и проверки – не позднее пятнадцати дней. При необходимости проведения специальной проверки, запроса необходимой информации председатель Комитета по защите беспристрастности может продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с одновременным уведомлением об этом заявителя.

5.4.6 Рассмотрение апелляции осуществляет Комитет по защите беспристрастности органа по сертификации согласно положению о Комитете по защите беспристрастности; также могут привлекаться и иные специалисты (при необходимости). При этом ни один из членов Комитета не должен участвовать в рассмотрении апелляции и в выработке заключения по ней, если он принимал участие в работах по сертификации.

5.4.7 Комитет по защите беспристрастности по окончании процесса рассмотрения апелляции предоставляет заявителю официальное письменное уведомление.

5.4.8 При необходимости по результатам рассмотрения апелляции органом по сертификации определяются причины возникшей ситуации и разрабатываются корректирующие действия.

## **6 Порядок рассмотрения жалоб**

6.1 Жалобы, поступающие в Государственное предприятие «Пинский ЦСМС», могут касаться деятельности органа по сертификации или сертифицированной организации.

6.2 Документально оформленная жалоба должна содержать:

наименование и (или) адрес организации (должность, фамилию, имя, отчество должностного лица), которому направляется жалоба;

полное наименование юридического лица и его место нахождения (при подаче жалобы юридическим лицом), фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать жалобу;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) (при подаче жалобы гражданином);

изложение предмета и сути жалобы;

подпись заявителя.

|   |                     |              |  |  |  |
|---|---------------------|--------------|--|--|--|
| <b>Разработал<br/>отв. за систему менеджмента</b> | <b>Левошик В.В.</b> | <b>Изм.</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Дата</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Подп.</b> |  |  |  |

|  |   |              |                      |
|--|---|--------------|----------------------|
| <b>Орган по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента</b> | <b>Порядок обращения с апелляциями и жалобами</b> | <b>Стр.7</b> | <b>Всего стр. 09</b> |
|--|---|--------------|----------------------|

6.3 Заявитель может подать жалобу на деятельность органа по сертификации, которая записывается в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц специалистом по кадрам, или подать жалобу в виде оформленного документа. Поступившие документально оформленные жалобы подаются секретарю приемной руководителя и, после наложения визы руководителя, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц.

6.4 Жалоба может быть направлена в Государственное предприятие «Пинский ЦСМС» не позднее 30 дней с момента совершения события, являющегося ее причиной.

6.5 Рассмотрение жалоб на деятельность органа по сертификации и принятие решения по ним осуществляет Совет по сертификации органа по сертификации. На заседание Совета по сертификации могут привлекаться и другие специалисты (при необходимости).

6.6 Орган по сертификации подтверждает получение жалобы и предоставляет организации-заявителю, подавшей жалобу, отчет о ходе рассмотрения жалобы и ее результатах.

6.7 По решению руководителя орган по сертификации может провести повторную оценку результативности сертифицированной системы менеджмента, либо повторный анализ состояния производства продукции (выполнения работ, услуг) организации-заявителя по процедуре проведения внепланового инспекционного контроля. При этом орган по сертификации обеспечивает необходимую конфиденциальность по отношению к предъявителю жалобы и предмету жалобы.

Документально оформленные результаты проведенного внепланового аудита и обоснованность жалобы рассматриваются на заседании Совета по сертификации.

6.8 Совет по сертификации рассматривает жалобу на заседании Совета в срок не позднее 15 дней со дня ее регистрации, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий в сроки, превышающие месячный срок, орган по сертификации в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляет заявителя о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Весь процесс приемки, оценки и принятия решений по жалобе документируется секретарем Совета по сертификации.

|   |                     |              |  |  |  |
|---|---------------------|--------------|--|--|--|
| <b>Разработал<br/>отв. за систему менеджмента</b> | <b>Левошик В.В.</b> | <b>Изм.</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Дата</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Подп.</b> |  |  |  |

|  |   |              |                      |
|--|---|--------------|----------------------|
| <b>Орган по сертификации продукции, услуг и систем менеджмента</b> | <b>Порядок обращения с апелляциями и жалобами</b> | <b>Стр.8</b> | <b>Всего стр. 09</b> |
|--|---|--------------|----------------------|

6.9 В ходе реагирования на жалобы, орган по сертификации отслеживает, чтобы персонал, вовлекаемый в процесс работы с жалобой, не участвовал в аудите систем менеджмента либо оценивании продукции (работ, услуг) и принятии решения по организации, подавшей жалобу, или являющуюся причиной жалобы.

6.10 Орган по сертификации определяет вместе с организацией и (или) лицом, подавшим жалобу, необходимо ли разглашать предмет жалобы и решение по ней, и, если да, то до какой степени.

6.11 Оценка и принятие решений по жалобам со стороны заказчиков и других потребителей сертификации и сторон, заинтересованных в сертификации, осуществляется лицом(ами), ранее не имевшим(ими) отношения к предмету жалобы.

6.12 Орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации для принятия решения в отношении жалобы или апелляции.

6.13 Оценка и принятие решений по жалобам со стороны заказчиков и других потребителей сертификации и сторон, заинтересованных в сертификации, осуществляется лицом(ами), ранее не имевшим(ими) отношения к предмету жалобы.

6.14 Орган по сертификации несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса работы с жалобами.

Подача жалобы от организации-заявителя, ее рассмотрение и принятие решения по ней не должны приводить к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении этой организации.

6.15 Об окончании процесса рассмотрения жалобы и принятом решении орган по сертификации письменно уведомляет организацию или лицо, направившее жалобу.

6.16 В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) организаций и его работников должен содержаться анализ и его оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

6.17 Анонимные жалобы рассмотрению не подлежат.

6.18 В соответствии со ст.20 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 «Об обращениях граждан и юридических лиц» настоящий ответ на обращение может быть обжалован в Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь (220053, г. Минск, Старовиленский тракт, 93)

|   |                     |              |  |  |  |
|---|---------------------|--------------|--|--|--|
| <b>Разработал<br/>отв. за систему менеджмента</b> | <b>Левошик В.В.</b> | <b>Изм.</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Дата</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Подп.</b> |  |  |  |



|  |   |              |                          |
|--|---|--------------|--------------------------|
| <b>Орган по сертификации<br/>продукции, услуг и<br/>систем менеджмента</b> | <b>Порядок обращения с апелляциями<br/>и жалобами</b> | <b>Стр.9</b> | <b>Всего<br/>стр. 09</b> |
|--|---|--------------|--------------------------|

## 7 Записи

Жалобы регистрируются специалистом по кадрам в журнале регистрации обращений.

Начальник отдела  
стандартизации и сертификации \_\_\_\_\_

В.В. Ливошик

|   |                     |              |  |  |  |
|---|---------------------|--------------|--|--|--|
| <b>Разработал<br/>отв. за систему менеджмента</b> | <b>Ливошик В.В.</b> | <b>Изм.</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Дата</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Подп.</b> |  |  |  |

|  |   |               |                          |
|--|---|---------------|--------------------------|
| <b>Орган по сертификации<br/>продукции, услуг и<br/>систем менеджмента</b> | <b>Порядок обращения с апелляциями<br/>и жалобами</b> | <b>Стр.10</b> | <b>Всего<br/>стр. 09</b> |
|--|---|---------------|--------------------------|

### Лист регистрации изменений

| Порядковый<br>номер<br>изменений | Номер<br>раздела | Номера листов |       |                    | Всего<br>листов | Подпись<br>лица<br>ответствен<br>ного | Дата<br>внесе<br>ния<br>измене<br>ний |
|----------------------------------|------------------|---------------|-------|--------------------|-----------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
|                                  |                  | замене<br>ных | новых | аннулиров<br>анных |                 |                                       |                                       |
|                                  |                  |               |       |                    |                 |                                       |                                       |

|   |                     |              |  |  |  |
|---|---------------------|--------------|--|--|--|
| <b>Разработал<br/>отв. за систему менеджмента</b> | <b>Левошик В.В.</b> | <b>Изм.</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Дата</b>  |  |  |  |
|   |                     | <b>Подп.</b> |  |  |  |