

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель органа по аккредитации -
директор Государственного
предприятия «БГЦА»

Т.А. Николаева

«26» _____ 2017 г.

Рекомендации

для органов по сертификации по рассмотрению жалоб и апелляций

1. Область применения

Рекомендации разработаны для руководства органами по сертификации при документировании процесса получения, оценивания и принятия решений по жалобам и апелляциям и последующей реализации процесса в деятельности органа по сертификации.

2. Нормативные ссылки

Настоящие рекомендации разработаны с учетом требований, установленных следующих основополагающих стандартов:

СТБ ISO/IEC 17021-1-2016 (ISO/IEC 17021-1:2015, IDT) Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования.

ГОСТ ISO/IEC 17024-2014 (ISO/IEC 17024:2012, IDT) Оценка соответствия. Общие требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала.

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

3. Термины и определения

В настоящих рекомендациях использованы термины и определения:

апелляция – 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, по которому ожидается ответ.

4. Общие требования

Орган по сертификации документально оформляет процесс получения, оценивания, рассмотрения и принятия решений в отношении жалоб и апелляций. Орган по сертификации регистрирует и отслеживает жалобы и апелляции, а также действия, предпринимаемые для их разрешения.

После получения жалобы или апелляции орган по сертификации определяет, относится ли жалоба или апелляция к деятельности по сертификации, и только в этом случае принимает ее к рассмотрению.

Орган по сертификации подтверждает получение официальной жалобы или апелляции.

Любая достоверная жалоба, касающаяся сертифицированного заказчика, должна быть передана органом по сертификации заказчику в течение установленного времени.

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

Решения по удовлетворению жалобы или апелляции принимаются или рассматриваются и утверждаются персоналом, не принимавшим участия в работах по сертификации объекта оценки соответствия, связанного с жалобой или апелляцией.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе руководство), который консультировал заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу или апелляцию, или был нанят на работу заявителем на проведение сертификации, владельцем сертификата, иным лицом или организацией, направившим жалобу или апелляцию, не привлекается аккредитованным органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иного лица или организации, направившего жалобу или апелляцию, в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу или апелляцию.

Орган по сертификации во всех возможных случаях официально уведомляет лицо или организацию, направившее жалобу, о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы.

Орган по сертификации официально уведомляет заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, подавших апелляцию, о результате и окончании процесса рассмотрения апелляции.

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