

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<p><b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b></p> <p><i>(№ документа)</i></p>	стр. 1 из 15

**ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ**

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<p><b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b></p> <p><i>(№ документа)</i></p>	стр. 2 из 15

**Лист регистрации изменений**

Версия документа, №	Описание изменений	Дата принятия /вступления в силу
1	2	3

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<p><b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b></p> <p><i>(№ документа)</i></p>	стр. 3 из 15

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Область применения .....	4
2. Термины, определения и сокращения.....	4
3. Общие положения .....	4
4. Процесс рассмотрения жалобы и апелляции.....	5
5. Записи .....	8
6. Нормативные ссылки и источники.....	8
7. Авторские права.....	10
8. Приложение 1.....	11
9. Приложение 2.....	12

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<p><b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b></p> <p><i>(№ документа)</i></p>	стр. 4 из 15

## **Приложение № 32 к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<p><b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b></p> <p><i>(№ документа)</i></p>	стр. 5 из 15

## **1      Область применения**

Настоящая процедура устанавливает общие положения и порядок рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации, организации работ, ответственности и обязанности сторон.

Настоящая процедура принята (дд.мм.гггг); действует с даты принятия.

## **2. Термины, определения и сокращения**

В настоящем документе применяются термины и определения, приведенные в ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17011, ISO/IEC 17040, ISO 19011, IAF/ILAC A1:01, IAF/ILAC A2:01, ILAC R5:04, IAF PR 1:2015.

**2.1 жалоба (complaint):** формализованное выражение неудовлетворенности, представленное в письменном виде в Секретариат Евразийского сотрудничества по аккредитации (далее - EAAC) в отношении его деятельности, политик и/или процедур EAAC, его Участников или услуг, предоставляемых его Участниками заказчикам, требующее ответа.

**2.2 апелляция (appeal):** Обращение Участника EAAC в EAAC о пересмотре любого отрицательного решения по аккредитации, принятого EAAC в отношении желаемого статуса аккредитации Участника EAAC.

2.3. В данном документе используются следующие сокращения:

Евразийское сотрудничество по аккредитации (ЕААС) Организация, объединяющая национальные органы по аккредитации стран евразийского региона.

### **3. Общие положения**

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<p><b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b></p> <p><i>(№ документа)</i></p>	стр. 6 из 15

3.1 Политикой EAAC по рассмотрению жалоб/апелляций является стремление к незамедлительному рассмотрению поступивших жалоб/апелляций с максимальной объективностью и эффективностью.

3.2 Жалобы/апелляции подаются в Секретариат EAAC (далее - Секретариат), который подтверждает в письменном (либо в электронном виде) виде получение жалобы/апелляции подателю таковой. Жалобы , направляемые в EAAC , должны ограничиваться вопросами деятельности, политик и/или процедур EAAC, участников EAAC и/или услуг аккредитованных ими органов по оценке соответствия, в том числе процессов аккредитации в отношении соответствия требованиям документов EAAC, документов членов EAAC, требованиям соответствующих документов ILAC, IAF и/или др.

В случае, если жалоба/апелляция не касается положения, изложенного в настоящем пункте, Секретариат EAAC информирует подателя об ее отклонении с объяснением в письменном виде.

3.3 Жалоба подается в письменном (либо в электронном виде) виде с указанием в обязательном порядке наименования организации или фамилии, имени, и, при наличии, отчества (если от физического лица), почтового адреса, e-mail (при наличии), по которому должен быть направлен ответ, суть жалобы/апелляции. Жалоба должна быть зарегистрирована в установленном порядке в организации-отправителе или подписана физическим лицом с указанием даты.

Апелляция подается в письменном виде за подписью лица, официально уполномоченного Участником EAAC, либо руководителя организации-кандидата в Участники EAAC, в течение 30 дней с даты опубликования на сайте EAAC информации о решении, в отношении которого подается апелляция, или в течение 30 дней с даты

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<p><b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b></p> <p><i>(№ документа)</i></p>	стр. 7 из 15

получения подателем апелляции информации из Секретариата EAAC об этом решении, если его публикация не предполагается.

Возможно направление жалобы/апелляции в адрес Секретариата по электронной почте в виде скан-копии.

3.4 В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы подателя жалобы/апелляции.

3.5 Проведение работ по рассмотрению жалоб и апелляций основывается на принципах беспристрастности, объективности, соблюдения конфиденциальности и недопустимости принятия решения по ним лицом/ами, принимающим(и) участие в проведении работ, по взаимной оценке, по результатам которой была подана жалоба/апелляция.

#### **4. Процесс рассмотрения жалобы и апелляции**

4.1 Поступившая/принятая жалоба/апелляция регистрируется в установленном порядке (приложение 1) и передается на рассмотрение :

4.1.1 Жалоба/апелляция на деятельность, политику и/или процедуры EAAC, а также повторные жалобы/апелляции на деятельность Участника EAAC направляются непосредственно Председателю EAAC.

4.1.2 Жалоба/апелляция на деятельность Участника EAAC первоначально направляется для рассмотрения непосредственно Участнику EAAC, в соответствии с национальным законодательством страны, которую представляет Участник EAAC. Если податель жалобы/апелляции не удовлетворен тем, что процедура рассмотрения жалобы Участником EAAC была соблюдена, то податель жалобы/апелляции может подать повторную жалобу/апелляцию в EAAC в соответствии с пунктом 3.3 настоящего документа. Обязанностью подателя жалобы/апелляции является предоставление EAAC

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<p><b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b></p> <p><i>(№ документа)</i></p>	стр. 8 из 15

соответствующей документации, которая продемонстрирует, что жалоба уже представлена на рассмотрение по процедуре рассмотрения жалоб/апелляций самого участника ЕАС.

4.2 Для рассмотрения поступившей жалобы/апелляции Председателем ЕАС формируется Комиссия, состоящая из двух независимых компетентных представителей Участников ЕАС и одного оценщика ЕАС для рассмотрения жалобы/апелляции (всегда нечетное количество членов). Ни один из членов Комиссии ни в какой форме не должен входить в группу по оценке, которая проводила оценку подателя жалобы/апелляции, или не был вовлечен в процесс принятия решения, или иметь непосредственную заинтересованность в вопросе жалобы/апелляции. Исполнительный комитет или Председатель ЕАС должен удостовериться, что состав Комиссии удовлетворяет требованиям объективности и беспристрастности и не возникает конфликт интересов.

4.3 Состав Комиссии утверждается Исполнительным комитетом ЕАС, о чем в течение 15-ти рабочих дней информируется податель жалобы/апелляции.

Податель жалобы/апелляции имеет право обжаловать любого предполагаемого члена Комиссии (но не более 2-х раз), направив в ЕАС официальное письмо с обоснованием причины возражения.

Из состава Комиссии открытым голосованием избирается руководитель, который устанавливает место, дату и время рассмотрения жалобы/апелляции, способ проведения заседания, а также секретаря Комиссии для ведения протокола и оформления решения Комиссии.

4.4 Члены Комиссии (которые не должны быть аффилированными к субъектам жалобы или апелляции) обязаны подписать Декларацию о беспристрастности и конфиденциальности (приложение ..... ) и соблюдать этические нормы при рассмотрении жалоб/апелляций и принятии соответствующих действий.

4.5 Ответственность за сбор необходимой для подтверждения обоснованности жалобы/апелляции, информации должен нести податель жалобы/апелляции.

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b>  <i>(№ документа)</i>	стр. 9 из 15
---	---	--------------

Ответственность за объективность рассмотрения жалобы/апелляции должна нести Комиссия для подтверждения достоверности поступившей жалобы/апелляции.

4.6 Рассмотрение жалобы/апелляции проводится Комиссией в течение 30-ти рабочих дней с момента ее регистрации.

Комиссия проводит заседания с использованием средств телекоммуникации или другими соответствующими способами. В исключительных ситуациях, когда необходимо личное совместное участие членов в заседании Комиссии, Участники ЕААС стремятся направить своих представителей для участия в заседании. При этом национальные органы по аккредитации - Участники ЕААС несут расходы по направлению своих представителей.

4.7 Решение по жалобе/апелляции должно быть принято в течение трех месяцев с момента ее регистрации. Решение принимается простым большинством голосов. Секретарь Комиссии по итогам рассмотрения оформляет протокол заседания (далее - протокол) и Решение по рассмотрению жалобы или апелляции (далее - Решение) (Приложение 2).

«Члены Комиссии подписывают Протокол и Решение о чем, не позднее пяти рабочих дней извещаются Исполнительный комитет и податель жалобы/апелляции. Подателю жалобы/апелляции направляется официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы/апелляции с копией Протокола заседания Комиссии, включающего информацию о предпринятых действиях в рамках рассмотрения жалобы/апелляции и копией Решения.»

Решение Комиссии является обязательным для всех сторон.

4.8 В случаях, когда факты, содержащиеся в материалах по жалобе/апелляции, требуют дополнительного изучения, предоставления дополнительных документов, проведения специальной проверки (экспертизы), либо принятие иных мер, срок рассмотрения жалобы или апелляции может быть продлен до трех месяцев.

В случае продления срока рассмотрения жалобы или апелляции лицу, направившему жалобу, или подавшему апелляцию, направляется письмо с обоснованием причин задержки.

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b>  <i>(№ документа)</i>	стр. 10 из 15
---	---	---------------

## **5. Записи**

5.1 Регистрация всех процессов, предусмотренных при рассмотрении жалоб/апелляций включает в себя:

- регистрационный номер каждой жалобы/апелляции,
- дату, когда жалоба/апелляция была принята Секретариатом,
- имена физического лица или наименование организации-подателя жалобы/апелляции и наименование Участника ЕAAC и/или органа оценки соответствия, аккредитованного Участником ЕAAC,
- дату заседания Комиссии по жалобам/апелляциям,
- протокол рассмотрения жалобы/апелляции, включающий действия, предпринятые для их решения,
- решения по жалобе/апелляции,
- принятые корректирующие действия и оценка их эффективности, если это применимо.

5.2 Хранение документации по всем вопросам деятельности, связанным с поданными жалобами/апелляциями осуществляют Секретариат, в соответствии с установленным порядком архивного хранения документов ЕAAC

## **6. Нормативные ссылки и источники**

Для применения настоящего документа необходимы следующие ссылочные стандарты и документы. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного стандарта (документа), для недатированных ссылок применяют последнее издание ссылочного стандарта (документа) (включая все его изменения).

ISO/IEC 17000	Оценка соответствия. Общий словарь и общие принципы»
ISO/PAS 17003	Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и

**Приложение № 32**  
**к протоколу МГС № 59-2021**

	<p style="text-align: center;"><b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b></p> <p style="text-align: center;">(№ документа)</p>	стр. 11 из 15
--	---	---------------

	требования
ISO/IEC 17011	Оценка соответствия. Общие требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия
ISO/IEC 17040	«Оценка соответствия. Общие требования к взаимной (или паритетной) оценке органов по оценке соответствия и органов по аккредитации»
ISO 19011	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента
IAF/ILAC-A1:01	Multi-Lateral Mutual Recognition Arrangements (Arrangements): Requirements and Procedures for Evaluation of a Regional Group / Многосторонние договоренности о взаимном признании IAF / ILAC: требования и процедуры оценки региональной группы
IAF/ILAC-A2:01	IAF/ILAC Multi-Lateral Mutual Recognition Arrangements (Arrangements): Requirements and Procedures for Evaluation of a Single Accreditation Body / Многосторонние соглашения IAF/ILAC о взаимном признании (Соглашения): Требования и порядок оценки отдельного органа по аккредитации
IAF/ILAC-A5:11	IAF/ILAC Multi-Lateral Mutual Recognition Arrangement (Arrangements): Application of ISO/IEC 17011:2004 / Многостороннее соглашение о признании: Применение ISO/IEC 17011.
ILAC R5:04	ILAC R5:04/2016 ILAC Procedure for Handling Complaints / Процедура рассмотрения жалоб ILAC
IAF PR 1:2015	Procedure for the Investigation and Resolution of Complaints /

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<p><b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b></p> <p><i>(№ документа)</i></p>	стр. 12 из 15

	Процедура по рассмотрению и принятию решений по жалобам
--	---

## **7. Авторские права**

7.1 Авторские права на данный документ принадлежат ЕААС. Любая публикация, в том числе в сети Интернет, для организаций, не являющихся участниками ЕААС, возможна только с письменного разрешения секретариата ЕААС и при обязательном указании авторства ЕААС. Запрос для получения разрешения направлять в секретариат по электронной почте: \_\_\_\_\_.

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b>  <i>(№ документа)</i>	стр. 13 из 15

**Приложение 1  
(обязательное)**

Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

№ \ №	Вх. №, дата поступления жалобы/ апелляции, Наименование подателя жалобы /апелляции	Краткое содержание жалобы /апелляции и список приложенных документов	Решение о создании Комиссии по жалобам/ апелляциям №, дата	Принятое решение Комиссии по жалобе/апелляции: № и дата решения, протокола Комиссии; уведомления	Примечание (последующие действия по Решению Комиссии № и дата документа, при необходимости)
1	2	3	4	5	6

**Приложение № 32  
к протоколу МГС № 59-2021**

ЛОГОТИП ЕВРАЗИЙСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА ПО АККРЕДИТАЦИИ	<b>Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации</b>  <i>(№ документа)</i>	стр. 14 из 15

**Приложение 2  
(рекомендуемое)**

**РЕШЕНИЕ  
Комиссии по жалобам и апелляциям**

№\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» 201\_\_ г.

Рассмотрев поступившую \_\_\_\_\_  
жалобу/апелляцию

от \_\_\_\_\_  
наименование заявителя

по вопросу \_\_\_\_\_  
содержание жалобы/апелляции

от «\_\_\_» 201\_\_ г., регистрационный номер \_\_\_\_\_,

Комиссия по жалобам и апелляциям, действующая при ЕААС,

**Р е ш и л а :**

1. Признать поступившую \_\_\_\_\_  
жалобу/апелляцию обоснованной/не обоснованной<sup>1</sup>

Члены Комиссии \_\_\_\_\_ (Инициалы, фамилия)  
подпись  
\_\_\_\_\_ (Инициалы, фамилия)  
подпись

Секретарь Комиссии \_\_\_\_\_ (Инициалы, фамилия)  
подпись

<sup>1</sup> - при признании апелляции/жалобы необоснованной указывается причина такого решения