Приложение № 11 к протоколу

РГ РОА № 13-2021

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**национальных органов по проекту документа**

**«Процедура по рассмотрению жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации»**

|  |  |
| --- | --- |
| Замечания и предложения национальных органов по аккредитации  государств-участников СНГ, дата поступления | Мнение 13-го заседания РГ РОА |

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Азербайджанская Республика**  (предложения не поступали (наблюдатели)) | |
| **Республика Армения**  (предложения не поступали) | |
| **Республика Беларусь** (письмо заместителя председателя Госстандарта Д.П. Барташевича  исх. № 05-14/251 от 22.02.2021) | |
| В целом документ не устанавливает конкретную и последовательную процедуру рассмотрения жалоб и апелляций ЕААС, содержит нормотворческие и орфографические ошибки:  в области применения процедура устанавливает «порядок», далее по тексту «процесс», необходимо терминологическое уточнение;  не установлены термины «организация кандидат», «официально уполномоченный участник»;  в разделе нормативные ссылки и источники наименование стандартов не соответствует действительности (например, ISO/IEC 17000 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»);  в документе необходимо указывать сокращения, которые используются в нем, а потом их применять по тексу документа. Так в п. 2.1 указана фраза «процедур ЕААС». Сокращение ЕААС расшифровано только в п. 2.3.  Также обращаем внимание на некоторые некорректные положения документа.  Так в пункте 1 «Область применения» дается название структурного подразделения ЕААС «Комиссия по жалобам и апелляциям (далее –Комиссия».  В то же время в пункте 4.3 указывается, что Председателем ЕААС формируется Комиссия по отдельным жалобам/апелляциям и далее по тексту употребляется слово «Комиссия».  По нашему мнению, имеются также противоречия в текстах подпунктов 4.1 и 4.1.1.  В подпункте 4.1 говорится, что поступившая жалоба/апелляция передается на рассмотрение Комиссии по жалобам и апелляциям ЕААС, а в подпункте 4.1.1 говорится, что жалоба/апелляция направляется Председателю ЕААС. Видимо, следует конкретизировать, какие апелляции/жалобы после регистрации направляются в Комиссию, и какие непосредственно Председателю.  Считаем целесообразным, при подготовке документа учесть требования, изложенные в ИСО 10002:2018 "Менеджмент качества - Удовлетворенность клиентов - Руководство по рассмотрению жалоб в организациях". |  |
| Письмо заместителя директора БГЦА Шарамкова В.А.  исх. № 05-04/1463 от 22.02.2021 | |
| ***П.3.2 Проекта документа***  Считаем целесообразным дополнить подпункт 3.2 фразой о том, что Секретариат информирует об отклонении жалобы (с объяснением в письменном виде), если она не касается изложенного в дополнении БГЦА к пункту 3.1.  ***П. 4.1.2 Проекта документа***  Считаем целесообразным поддержать позицию НЦА в части уточнения формулировки подпункта 4.1.2. Предлагаем перенести данный подпункт в раздел 3 и изложить в следующей редакции:  Если поступает жалоба относительно деятельности участников ЕААС, независимо от того, поступает ли она от третьей стороны, аккредитованного органа по оценке соответствия или другого участника ЕААС, непосредственной задачей ЕААС относительно данного вопроса, является гарантия того, что участник ЕААС, на которого подана жалоба, первоначально сам имел возможность решить конкретный вопрос посредством своей собственной процедуры работы с жалобами и апелляциями, а также посредством непосредственных переговоров с подателем жалобы.  Обязанностью подателя жалобы является предоставление ЕААС соответствующей документации, которая продемонстрирует, что жалоба уже представлена на рассмотрение по процедуре рассмотрения жалоб/апелляций самого участника ЕААС.  Если участнику ЕААС не удалось удовлетворительно разрешить жалобу в течение соответствующего срока, то податель жалобы имеет право передать дело для разрешения в ЕААС, используя данную процедуру ЕААС. Участник ЕААС должен информировать подателя жалобы о ходе рассмотрения жалобы. |  |
| **Грузия**  (предложения не поступали) | |
| **Республика Казахстан**  (письмо НЦА № 21-08/03-419-НЦА/494 от 25.02.2021 – отдельное приложение к протоколу) | |
| **Кыргызская Республика**  (разработчик документа) | |
| **Республика Молдова**  (письмо директора MOLDAC Е. Споялэ  № 24/54 DE-6 от 24.02.2021) | |
| MOLDAC не имеет предложений и замечаний. | |
| **Российская Федерация** (предложения не поступали) | |
| **Республика Таджикистан**  (предложения не поступали) | |
| **Туркменистан**  (предложения не поступали) | |
| **Республика Узбекистан**  (письмо ГУП «Центр по аккредитации» № 01/358 от 18.02.2021 – отдельное приложение к протоколу) | |
| **Украина**  (предложения не поступали) | |