**Приложение № 14**

**к протоколу РГ РОА № 13-2021**

**Сравнительная таблица**

##### По 12-й ред. Процедуры «Процедура рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации». (24.02.2021г.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Сокращенное наименование национального органа** | **Структурный элемент документа** | **Предложение,**  **замечание** | **Заключение разработчика** |
| По 12-й редакции | | | |
| **Письмо МГС от БГЦА ( исх.№ 2/79 от 22.02.2021г., вх.№ от24.02.2021г.) В.А. Шарамков – Зам.директора** | | | |
|  |  | п. 3.1 дополнить:  “Жалобы , направляемые в ЕААС , должны ограничиваться вопросами, касающимися ЕААС, участников ЕААСи/или их аккредитованных ими органов по оценке соответствия, включая процесс аккредитации, в отношении соответствия требованиям документов ЕААС. Документов членов ЕААС, соответствующих стандартов, принимая во внимание требования, представленные в соответствующих документах ILAC, IAF и/или др.” | Принято, изложено в редакции :  3.1 Политикой ЕААС по рассмотрению жалоб/апелляций является стремление к незамедлительному рассмотрению поступивших жалоб/апелляций с максимальной объективностью и эффективностью.  3.2 Жалобы/апелляции подаются в Секретариат ЕААС (далее - Секретариат), который подтверждает в письменном (либо в электронном виде) виде получение жалобы/апелляции подателю таковой. Жалобы , направляемые в ЕААС , должны ограничиваться вопросами деятельности, политик и/или процедур ЕААС, участников ЕААС и/или услуг аккредитованных ими органов по оценке соответствия, в том числе процессов аккредитации в отношении соответствия требованиям документов ЕААС, документов членов ЕААС, требованиям соответствующих документов ILAC, IAF и/или др.  В случае, если жалоба/апелляция не касается положения, изложенного в настоящем пункте, Секретариат ЕААС информирует подателя об ее отклонении с объяснением в письменном виде. |
|  |  | п. 3.2 дополнить:  «Секретариат информирует об отклонении жалобы (с объяснением в письменном виде), если она не касается изложенного в дополнении БГЦА п. 3.1» |
|  |  | П.4.1.2 перенести пункт в раздел 3 и уточнить формулировку:  «если поступает жалоба относительно деятельности участника 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 по работе 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 течении 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.» | Принято частично. Изложено в редакции:  4.1.1 Жалоба/апелляция на деятельность, политику и/или процедуры ЕААС, а также повторные жалобы/апелляции на деятельность Участника ЕААС направляются непосредственно Председателю ЕААС.  4.1.2 Жалоба/апелляция на деятельность Участника ЕААС первоначально направляется для рассмотрения непосредственно Участнику ЕААС, в соответствии с национальным законодательством страны, которую представляет Участник ЕААС. Если податель жалобы/апелляции не удовлетворен тем, что процедура рассмотрения жалобы Участником ЕААС была соблюдена, то податель жалобы/апелляции может подать повторную жалобу/апелляцию в ЕААС в соответствии с пунктом 3.3 настоящего документа. Обязанностью подателя жалобы/апелляции является предоставление ЕААС соответствующей документации, которая продемонстрирует, что жалоба уже представлена на рассмотрение по процедуре рассмотрения жалоб/апелляций самого участника ЕААС. |
| **Письмо МГС от OZAKK ( исх.№ 1/358 от 18.02.2021г., вх.№ от24.02.2021г.) Закиров А. -Директор** | | | |
|  |  | По пп. 4.3, 4.5, 4.7., 5.1 согласны с позицией КЦА |  |
|  |  | П.4.1.2  Предлагается после слов «… процедура рассмотрения жалоб…..» дополнить выражением «….. предусмотренная настоящей процедурой». | К сожалению, не можем согласиться . т.к. речь в данном пункте идет именно о процедурах по жалобам/апеллациям , установленных в Национальных системах аккредитации. |
|  |  | П.4.4 - предлагаем обсудить предложение по срокам выполнения указанных функций в рамках рабочего совещания по согласованию окончательного варианта процедуры. | Согласны. |
|  |  | П.4.8  В целях уточнения редакции, предлагаем после слов «материалах по жалобе/апелляции…» дополнить словами «обеих сторон» и далее по тексту. | Не понятно замечание, предлагаем обсудить на совещании. |
| **Письмо Молдак (исх.№ 24/Б4-Де-Б от 24.02.2021г.,** **вх.№ от24.02.2021г.) – Е. СПОЯЛЕ** | | | |
|  |  | Замечаний не имеет |  |
| **Госстандарт Беларусь -** Заместитель Председателя комитета Д.П.Барташевич | | | |
|  |  | 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». | Слово – процесс удалено.  Принято, исправлено  Принято. Введены сокращения  Принято, пункт изложен –  Настоящая процедура устанавливает общие положения и порядок рассмотрения жалоб и апелляций Евразийского сотрудничества по аккредитации, организации работ, ответственности и обязанности. |
|  |  | 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". | Принято . Изложено в редакции:  4.1.1 Жалоба/апелляция на деятельность, политику и/или процедуры ЕААС, а также повторные жалобы/апелляции на деятельность Участника ЕААС направляются непосредственно Председателю ЕААС.  4.1.2 Жалоба/апелляция на деятельность Участника ЕААС первоначально направляется для рассмотрения непосредственно Участнику ЕААС, в соответствии с национальным законодательством страны, которую представляет Участник ЕААС. Если податель жалобы/апелляции не удовлетворен тем, что процедура рассмотрения жалобы Участником ЕААС была соблюдена, то податель жалобы/апелляции может подать повторную жалобу/апелляцию в ЕААС в соответствии с пунктом 3.3 настоящего документа. Обязанностью подателя жалобы/апелляции является предоставление ЕААС соответствующей документации, которая продемонстрирует, что жалоба уже представлена на рассмотрение по процедуре рассмотрения жалоб/апелляций самого участника ЕААС. |