 Орган по сертификации бытовой и промышленной продукции	Руководство по качеству РК ОСП 01-2014 (редакция 4)	ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ	
		Раздел 7	Стр. 45 из 82

- протоколы испытаний;
- программы инспекционного контроля;
- акты инспекционного контроля;
- отчеты о результатах проверок сертифицированной продукции;
- протоколы заседаний Управляющего Совета (секций) органа по сертификации продукции.

7.12.3 Документы по подтверждению соответствия брошюруются, все листы, входящие в комплект нумеруются, составляется их опись и формируется в папки (дела).

Дела продукции, подлежащей подтверждению соответствия, хранятся в запирающемся на ключ архиве ОСП на стеллажах, в порядке возрастания регистрационных номеров. Дела регистрируются в «Журнале учета инвентарных дел сертифицированной продукции» (приложение Ж).

Выдача документов по сертификации из архива ОСП осуществляется ответственным за ведение архива под роспись в Журнале учета выдачи документов из архива (приложение Н).

7.12.4 Управление записями, а также обеспечение конфиденциальности записей осуществляется в соответствии с ДП СМ 4.2.4-01.

7.13 Жалобы и апелляции

7.13.1 Основным правилом рассмотрения жалоб и апелляций в ОСП является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Все поступившие жалобы и апелляции потребителей поступают в канцелярию, где регистрируются в соответствии с ДП СМ 4.2.3-03, направляются руководству института, после чего поступают администратору ОСП и регистрируются в «Журнале регистрации претензий потребителей» (приложение И).


7.13.2 При рассмотрении жалобы или апелляции начальник-ТО-24 (администратор ОСП) первоначально определяет, относится ли данная жалоба или апелляция к деятельности ОСП и при положительном заключении уведомляет о ней руководителя ОСП и информирует в письменном виде заказчика о том, что жалоба или апелляция принята к рассмотрению.

7.13.3 Все поступившие жалобы и апелляции рассматриваются на Управляющем совете органа по сертификации продукции не позднее двух недель после их получения.

Для рассмотрения жалоб и апелляции начальник ТО-24 представляет Управляющему совету ОСП следующие документы:

- жалобу (апелляцию) заказчика;
- переписку по спорным вопросам между заказчиком и ОСП.

7.13.4 Управляющий совет ОСП рассматривает жалобы и апелляции конфиденциально. Решение может быть принято в случае присутствия на заседании Управляющего совета не менее 2/3 его постоянного состава.

 Орган по сертификации бытовой и промышленной продукции	Руководство по качеству РК ОСП 01-2014 (редакция 4)	ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ	
		Раздел 7	Стр. 46 из 82

Заказчик имеет право быть выслушанным на заседании Управляющего совета. В принятии решения по конфликтным вопросам не принимают участия заинтересованные стороны, но их доводы всесторонне изучаются и учитываются при рассмотрении вопроса.

7.13.5 Решение по рассмотрению жалобы или апелляции Управляющего совета ОСП оформляется протоколом. Информация о принятом решении направляется заказчику в письменном виде (исходящий номер присваивает канцелярия), на гербовом бланке за подписью директора института. Сведения о направлении решения заявителю вносятся в «Журнал регистрации претензий потребителей» приложение И.

7.13.6 В случае несогласия с решением Управляющего совета ОСП по жалобе или апелляции, заявитель вправе обратиться в комиссию по апелляциям Национального органа по оценке соответствия Республики Беларусь. При необходимости комиссия запрашивает в ОСП дополнительную информацию для принятия решения.

Полученное решение комиссии по апелляциям Национального органа по оценке соответствия Республики Беларусь регистрируется в канцелярии в соответствии с ДП СМ 4.2.3-03 и рассматривается на Управляющем совете ОСП не позднее десяти рабочих дней после его регистрации.

Принятое решение по апелляции Управляющего совета ОСП направляется заявителю в письменном виде.

7.13.7 В случае подтверждения информации указанной в жалобе (апелляции) о несоответствии в деятельности ОСП установленным требованиям, ОСП предпринимаются необходимые действия по устранению выявленных несоответствий и в случае необходимости разрабатывает и реализует корректирующих действий по устранению причин их возникновения, о чем письменно информируется заказчик.

7.13.8 Информация о порядке рассмотрения жалоб и апелляций ОСП размещена в свободном доступе на интернет-сайте www.belgiss.by и на информационном стенде.

7.14 Декларирование соответствия продукции

7.14.1 Декларированию соответствия подлежит продукция, в отношении которой данная форма обязательного подтверждения соответствия установлена в техническом (их) регламенте (ах) или (до введения в действие технических регламентов) которая включена в «Перечень продукции, работ, услуг и иных объектов оценки соответствия, подлежащих обязательному подтверждению соответствия в Республике Беларусь», утвержденный постановлением Госстандарта от 16.12.2008 № 60 (в редакции постановления Госстандарта Республики Беларусь от 14.07.2011 № 46) и для которой предусмотрена данная форма подтверждения соответствия.