

## ИНФОРМАЦИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Основным правилом рассмотрения жалоб и апелляций в органе по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения.

В случае неудовлетворенностью деятельности органа по сертификации заявитель может подать жалобу в письменной или электронной форме, а также изложить в устной форме с указанием конкретных претензий к деятельности органа по сертификации в целом, либо экспертов-аудиторов или внешних экспертов в частности, а также к деятельности сертифицированных заказчиков.

Если заявитель не согласен с решением органа по сертификации, он может подать письменную апелляцию в течении тридцати календарных дней со дня получения решения Совета по сертификации. Подача апелляции не приостанавливает действие принятого решения.

Прием жалоб и апелляций, поступающих на деятельность органа по сертификации, ведется секретарем приемной руководителя с регистрацией в журнале регистрации входящих документов. Все жалобы и апелляции передаются директору. Директор устанавливает сроки рассмотрения и передает их начальнику отдела стандартизации и сертификации.

При проведении процедуры по обращению с жалобами соблюдаются сроки рассмотрения жалобы в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

При рассмотрении жалобы или апелляции начальник отдела стандартизации и сертификации первоначально определяет, относится ли данная жалоба или апелляция к деятельности органа по сертификации и при положительном заключении уведомляет о ней руководителя органа по сертификации. При необходимости, орган по сертификации запрашивает у предъявителя жалобы дополнительную информацию. Если информация в жалобе/апелляции не связана с деятельностью по сертификации, за которую он несет ответственность, орган по сертификации уведомляет от этом предъявителя жалобы/апелляции.

Если жалоба/апелляция касается сертифицированного заказчика, деятельность которого является предметом жалобы, орган по сертификации:

- в течение не более 3-х дней передает жалобу/апелляцию в эту организацию;
- подтверждает предъявителю жалобы ее получение;
- обеспечивает рассмотрение жалобы/апелляции в том числе, при необходимости, как у сертифицированного заказчика, так и у предъявителя жалобы/апелляции;

В случае, если официальная жалоба/апелляция относится к деятельности органа по сертификации, начальник отдела стандартизации и сертификации регистрирует жалобу/апелляцию в «Журнале регистраций жалоб и апелляций» и уведомляет предъявителя о том, что жалоба или апелляция принята к рассмотрению.

При проведении процедуры по обращению с жалобами, соблюдаются следующие принципы:

- конфиденциальность информации, затрагивающей интересы предъявителя жалобы и сертифицированного заказчика;
- своевременность уведомления заинтересованных сторон о заседании Совета по сертификации
- заинтересованная сторона должна быть ознакомлена с процедурой обращения с жалобами;
- результаты о состоянии работ с жалобой, если возможно, представляются предъявителю жалобы;

- соблюдение сроков рассмотрения жалобы в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Если жалоба необоснованная, то начальник отдела стандартизации и сертификации готовит письменный ответ предъявителю в минимально возможные сроки, информирует директора центра о необоснованности жалобы.

Директор анализирует всю собранную и полученную от заказчика информацию в жалобе/апелляции и, при необходимости, может запросить у заявителя дополнительную информацию.

Информация, полученная по результатам рассмотрения жалобы, выносится на рассмотрение Совета по сертификации, где принимается решение о том, какие действия должны быть предприняты органом по сертификации в отношении сертифицированного заказчика.

Решения по удовлетворению жалобы/апелляции принимаются или рассматриваются и утверждаются лицом (ами), не принимавшим участие в деятельности по проведению работ по подтверждению соответствия, связанной с жалобой/апелляцией.

Персонал, который участвовал в деятельности по сертификации, связанной с жалобой/апелляцией может принимать участие в заседании Совета по сертификации и Комитета по защите беспристрастности, но не может участвовать в анализе и принятии решения.

Деятельность и перечень лиц, которые могут входить в состав Совета по сертификации, регламентированы Положением о совете по сертификации органа по сертификации продукции и услуг и Положением о совете по сертификации органа по сертификации систем менеджмента.

Апелляции рассматриваются на внеочередном заседании Комитета по защите беспристрастности.

Решения по удовлетворению жалобы и апелляции принимаются или рассматриваются и утверждаются лицом (ами), не принимавшим участие в деятельности по проведению работ по подтверждению соответствия, связанной с жалобой/апелляцией.

Персонал, который состоял в прошлом (менее чем два года) и настоящем в трудовых отношениях с заказчиком, к участию в заседаниях совета по сертификации и Комитета по защите беспристрастности не привлекается в целях предотвращения конфликта интересов.

Результаты рассмотрения жалоб/апелляций оформляются протоколом Совета по сертификации/ Комитетом по защите беспристрастности. В протоколе документируется установленное несоответствие, повлекшее жалобу/апелляцию, информация о виновных лицах, причинах возникновения несоответствия, устанавливаются мероприятия по устранению этих несоответствий и сроки проведения мероприятий, определяются меры взыскания с виновных лиц.

Информация о принятом решении направляется заявителю в письменном виде, сведения о направлении решения заявителю вносятся в журнале регистраций жалоб и апелляций.

Начальник отдела стандартизации и сертификации готовит план корректирующих действий в соответствии с протоколами Совета по сертификации/ Комитета по беспристрастности и определяет ответственных лиц по каждому предписанному мероприятию.

Контроль исполнения разработанных корректирующих мероприятий осуществляет лично директор. Результативность предпринятых корректирующих действий определяется на очередном заседании Совета по сертификации /Комитета по защите беспристрастности.

После реализации корректирующих действий письменно уведомляется заявитель о принятых мерах. Если заявитель удовлетворен, жалоба/апелляция снимается.

При направлении уведомления о продлении срока исполнения жалобы/апелляции они с контроля не снимаются и считаются исполненными только после вынесения окончательного решения, принятия исчерпывающих мер и внесения сведений о результатах рассмотрения на очередном заседании Совета по сертификации /Комитета по защите беспристрастности.

При несогласии с решением, принятым органом по сертификации, его действием (бездействием) организация-заявитель, подавшая апелляцию, а также другие заинтересованные стороны вправе обжаловать их в вышестоящей организации Госстандарте. При этом к заявлению по спорным вопросам прикладываются документы, связанные с предметом конфликта.

Ответ на обращение после обжалования в вышестоящую организацию может быть обжалован в суде в порядке, установленном законодательством.