

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕДУРАХ ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

АПЕЛЛЯЦИЯ

Каждый заявитель имеет возможность обратиться с апелляцией в Комитет по защите беспристрастности в случае его несогласия с решением Управляющего совета (Совета по сертификации) органа по сертификации.

Апелляция должна включать приложения, содержащие доказательства и/или документы, на которых основано решение Управляющего совета (Совета по сертификации).

Рассмотрение апелляции осуществляет Комитет по защите беспристрастности, также могут привлекаться юристконсульт и иные специалисты (при необходимости). При этом ни один из членов комиссии не должен участвовать в соответствующей проверке и в выработке заключения по нему, в противном случае данное лицо отстраняется от рассмотрения апелляции.

Апелляция подается стороной, право которой, по ее мнению, нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону по существу, в течение тридцати календарных дней со дня получения решения Управляющего совета (Совета по сертификации).

Апелляция с приложениями регистрируется в журнале учета жалоб и апелляций хранящемся в органе по сертификации и передается председателю Комитета по защите беспристрастности. Ответственность за регистрацию поступающих в орган по сертификации претензий, проверку достоверности апелляции и хранение материалов по результатам их рассмотрения возложена на начальника отдела сертификации.

Комитет по защите беспристрастности письменно информирует заявителя в 3-х дневный срок о получении от него апелляции и направляет информацию о запланированных сроках принятия решения, а также о ходе рассмотрения апелляции. Если ранее заявленные сроки рассмотрения апелляции нарушаются, заявителя письменно информируют о новых сроках рассмотрения.

Апелляция рассматривается не позднее одного месяца со дня ее регистрации, а апелляция, не требующая дополнительного изучения и проверки – не позднее пятнадцати дней. При необходимости проведения специальной проверки, запроса необходимой информации председатель Комитета по защите беспристрастности может продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с одновременным уведомлением об этом заявителя.

Комитет по защите беспристрастности по окончании процесса рассмотрения апелляции предоставляет заявителю официальное письменное уведомление.

Комитет по защите беспристрастности доводит свои решения (рекомендации) по устранению причин появления апелляции до сведения органа по сертификации.

При несогласии с решением, принятым органом по сертификации, его действием (бездействием) организация-заявитель, подавшая апелляцию, а также другие заинтересованные стороны вправе обжаловать их в Национальном органе по оценке соответствия – Госстандарте Республики Беларусь и Национальном органе по аккредитации Республики Беларусь.

ЖАЛОБЫ

Поступившие в РУП «Калинковичский ЦСМС» жалобы регистрируются секретарем приемной центра и передаются руководителю органа по сертификации.

Руководитель органа по сертификации, после рассмотрения жалобы, передает ее с соответствующей резолюцией в орган по сертификации.

Старший администратор анализирует поступившие материалы для подтверждения того, что: жалоба связана с деятельностью по подтверждению соответствия, за которую несет ответственность орган по сертификации; информация в жалобе достоверная.

При необходимости, запрашивает у предъявителя жалобы дополнительную информацию.

Если информация в жалобе не связана с деятельностью по подтверждению соответствия, за которую несет ответственность орган по сертификации, последний уведомляет об этом предъявителя жалобы.

Если жалоба касается качества сертифицированной продукции, услуг, систем менеджмента орган по сертификации:

- в течение не более 3-х дней передает жалобу владельцу сертификата соответствия;
- подтверждает предъявителю жалобы ее получение;
- обеспечивает рассмотрение жалобы в том числе, при необходимости, как у владельца сертификата соответствия, так и у предъявителя жалобы;
- рассматривает выполнение (невыполнение) владельцем сертификата соответствия обязательств, предусмотренных соглашением по сертификации, на которого поступила жалоба.

Результаты рассмотрения жалобы, включая действия, предпринятые в ответ на нее, регистрируются по формам, приемлемым для каждой конкретной ситуации, либо в виде протокола рассмотрения жалобы произвольной формы с указанием места и даты регистрации записей, лиц, участвующих в рассмотрении.

Орган по сертификации вместе с владельцем сертификата соответствия и предъявителем жалобы определяет необходимость разглашения предмета жалобы и решений по ней, степень этой необходимости.

Информация, полученная по результатам рассмотрения жалобы, выносится на рассмотрение Управляющего совета (Совет по сертификации), где принимается решение о том, какие действия должны быть предприняты органом по сертификации в отношении сертифицированной продукции и услуг (систем менеджмента).

Рассмотрение жалобы от организации - заявителя, желающей опротестовать решение органа по сертификации осуществляется не позднее 1 месяца после получения организацией-заявителем акта проверки по результатам сертификации с соблюдением органом по сертификации дополнительных принципов:

- вовлечение в процесс работы с жалобами персонала, не проводившего сертификацию и не принимавшего решения по сертификации продукции, процессов и услуг;
- исключение каких-либо дискриминирующих действий в отношении предъявителя жалобы.

Подача такой жалобы не приостанавливает действия принятого решения.

Контроль процесса обращения с жалобами осуществляет руководитель органа по сертификации.

По окончании процесса рассмотрения жалобы, если это возможно, орган по сертификации продукции, процессов и услуг уведомляет об этом предъявителя жалобы.