

Рассмотрение жалоб и апелляций на орган по сертификации

Орган по сертификации предпринимает все соответствующие действия, необходимые для удовлетворения жалобы или апелляции.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и анализ всей необходимой информации для рассмотрения жалоб (апелляций).

Все жалобы (апелляции), связанные с деятельностью органа по сертификации, поступившие непосредственно в орган по сертификации, подлежат обязательной регистрации в порядке регистрации входящих документов.

Руководитель органа по сертификации определяет, относится ли данная жалоба (апелляция) к деятельности по сертификации и только в этом случае принимает ее к рассмотрению.

В случае отказа в рассмотрении заявитель письменно уведомляется с указанием причин отказа.

В случае принятия решения о рассмотрении, распоряжением директора УП «Белтехосмотр» назначается рабочая группа, в состав которой не входит персонал, проводивший работу по подтверждению соответствия услуг инициатора апелляции.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе управленческий), который предоставлял заказчику (инициатору апелляции) консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекается органом по сертификации для анализа и принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после консультирования или работы на заказчика.

Рабочая группа анализирует претензионные материалы, поступившие в орган по сертификации, а также перечень рабочих документов (протоколов, рабочих журналов и т.д.), подлежащих анализу для установления причин появления претензии.

Результаты рассмотрения жалобы (апелляции) оформляются заключением.

По результатам анализа жалобы (апелляции) рабочей группой разрабатывается план мероприятий, исключающих возможность повторения выявленных нарушений, а также предложения по решению спорных вопросов с заявителем.

Жалоба (апелляция) считается рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

Жалобы (апелляции) должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней с момента их регистрации, а в случаях, требующих дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца с

момента их регистрации.

О выполнении мероприятий по рассмотрению претензии, окончании процесса рассмотрения жалобы (апелляции) и результатах рассмотрения орган по сертификации письменно уведомляет заявителя.

Письменный ответ регистрируется в порядке регистрации исходящих документов

В случае несогласия с результатом рассмотрения жалобы (апелляции) органом по сертификации заявитель в соответствии с законодательством Республики Беларусь может обжаловать действия (бездействия) органа по сертификации в Национальном органе по оценке соответствия – Государственном комитете по стандартизации Республики Беларусь, органе по аккредитации, а в случае несогласия с их решением – в суде.