

БелГИСС	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ И ЖАЛОБАМИ	стр. 1	Всего стр. 4
Орган по сертификации систем менеджмента			

АПЕЛЛЯЦИИ

Орган по сертификации размещает описание процесса обращения с апелляциями на интернет-сайте БелГИСС.

Требования к процессу рассмотрения апелляций установлены в ТКП 5.1.05, СТБ ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-1, СТБ ISO/TS 22003, СТБ ISO/IEC 27006.

В случае несогласия с решением Совета по сертификации организация-заявитель вправе обратиться с апелляцией в Комитет по защите беспристрастности органа по сертификации, Национальный орган по оценке соответствия Республики Беларусь, Комиссию по апелляциям Национального органа по оценке соответствия Республики Беларусь, Немецкий орган по аккредитации.

Орган по сертификации участвует в рассмотрении апелляций по мере привлечения его вышеназванными структурами и несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для проверки достоверности апелляции.

Апелляция регистрируется в Журнале учета жалоб и апелляций органа по сертификации систем менеджмента, оформленном в соответствии с приложением Д.

Комитет по защите беспристрастности рассматривает поступившую ему апелляцию и доводит свои решения (рекомендации) по устранению причин апелляции до сведения Совета по сертификации. При невыполнении органом по сертификации рекомендаций Комитета по защите беспристрастности, сведения передаются в орган по аккредитации (Национальный и/или Немецкий).

При несогласии с решением, принятым органом по сертификации, его действием (бездействием) организация-заявитель, подавшая ранее жалобу в орган, а также другие заинтересованные стороны вправе обжаловать их в Национальном органе по оценке соответствия — Госстандарте Республики Беларусь и Национальном органе по аккредитации Республики Беларусь и Немецком органе по аккредитации путем подачи апелляции.

Апелляции рассматриваются комиссией по апелляциям Национального органа по оценке соответствия Республики Беларусь в соответствии с установленным порядком и в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

Для верификации информации и обоснованного принятия решения по апелляциям Национальный орган по оценке соответствия Республики Беларусь и Национальный орган по аккредитации Республики Беларусь могут осуществлять следующие действия:

- назначить проведение внепланового инспекционного контроля системы менеджмента организации-заявителя специально сформированной для этой цели командой;
- назначить проведение внепланового инспекционного контроля за деятельностью органа по сертификации.

Орган по сертификации письменно уведомляет организацию (лицо) подавшую апелляцию, о получении апелляции, о ходе рассмотрения апелляции (при необходимости) и об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении.

В случае необходимости, по результатам рассмотрения апелляций заявителей руководитель органа по сертификации принимает решение о разработке коррекций, корректирующих и предупреждающих действий.

Порядок обращения с апелляциями (подача, рассмотрение, принятие решения по ним) исключает дискриминирующие действия в отношении лиц, подавших апелляцию.

РЕДАКЦИЯ 12 ОТ 28.06.2016	Изм.						
	Дата						
	Подп.						

БелГИСС	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ И ЖАЛОБАМИ	стр. 2	Всего стр. 4
Орган по сертификации систем менеджмента			

ЖАЛОБЫ

ЖАЛОБЫ НА СЕРТИФИЦИРОВАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

Орган по сертификации размещает описание процесса обращения с жалобами на интернет-сайте БелГИСС.

Требования к процессу рассмотрения жалоб установлены в ТКП 5.1.05, СТБ ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17021-1, СТБ ISO/TS 22003, СТБ ISO/IEC 27006.

При получении жалобы на сертифицированную организацию секретарь органа по сертификации осуществляет ее регистрацию в Журнале регистрации претензий к сертифицированным организациям (приложение Е).

Руководитель органа по сертификации совместно старшим администратором и администратором органа по сертификации рассматривает относится ли жалоба к деятельности органа по сертификации. Если жалоба не относится к деятельности органа по сертификации, то лицо, подавшее жалобу, письменно уведомляется об этом.

Руководитель органа по сертификации назначает ответственных за рассмотрение жалобы и разработку мероприятий по ее расследованию при этом жалоба должна рассматриваться лицами, ранее не имевшими отношения к предмету жалобы. Заявителю жалобы предоставляется уведомление о получении жалобы и результаты ее рассмотрения.

Ответственные за рассмотрение жалоб рассматривают информацию и документацию, относящуюся к предмету жалобы, и полученную от сертифицированной организации информацию с целью оценки достоверности жалобы.

При рассмотрении жалобы орган по сертификации должен провести повторную оценку результативности системы менеджмента организации при проведении внепланового (в случае совпадения сроков – планового) инспекционного контроля.

Информация о проведении внепланового инспекционного контроля доводится до сертифицированной организации заранее в виде официального письма. При этом уделяется особое внимание назначению команды по аудиту (с учетом обеспечения беспристрастности, компетентности, отзывов от организации за прошедший период).

Жалоба рассматривается не позднее одного месяца после ее получения. При этом руководитель органа по сертификации обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения по жалобе, не участвовал в аудитах и принятии решения по сертификации.

При рассмотрении и принятии решений по жалобе должна быть обеспечена непредвзятость и объективность.

Для рассмотрения жалобы администратор органа по сертификации представляет Совету по сертификации следующие документы:

- жалобу;
- переписку между сертифицированной организацией, на деятельность которой подана жалоба, и органом по сертификации;
- отчет по результатам внепланового и планового инспекционного контроля системы менеджмента организации.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения достоверности жалобы.

Заявитель имеет право быть заслушанным на заседании Совета по сертификации. Совет по сертификации рассматривает жалобы конфиденциально.

Совет по сертификации может принять следующие решения:

РЕДАКЦИЯ 12 ОТ 28.06.2016	Изм.						
	Дата						
	Подп.						

БелГИСС	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ И ЖАЛОБАМИ	стр. 3	Всего стр. 4
Орган по сертификации систем менеджмента			

- признать жалобу необоснованной;
- признать жалобу обоснованной.

В случае обоснованности жалобы Совет по сертификации может:

- определить сроки выполнения организацией соответствующих коррекций и корректирующих действий;
- приостановить действие сертификата соответствия;
- отменить действие выданного сертификата соответствия.

Лицо, подавшее жалобу, секретарь Совета по сертификации письменно уведомляет об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении в течение 14 дней с момента поступления жалобы на деятельность органа по сертификации.

Процесс рассмотрения конкретной жалобы регистрируется секретарем органа по сертификации в Журнале регистрации жалоб к сертифицированным организациям.

В случае необходимости по результатам рассмотрения жалоб к сертифицированным организациям руководитель органа по сертификации принимает решение о разработки корректирующих, предупреждающих мероприятий.

Процесс рассмотрения жалобы должен быть конфиденциальным в отношении заявителя жалобы и предмета жалобы. Степень общей доступности информации решается совместно с заявителем жалобы.

ЖАЛОБЫ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

Если организация-заявитель желает опротестовать решение органа по сертификации по результатам сертификации системы менеджмента или инспекционного контроля, она должна подать письменную жалобу в орган по сертификации не позднее 1 месяца после получения отчета по результатам сертификационного аудита или инспекционного контроля. Подача жалобы не приостанавливает действия принятого решения.

Орган по сертификации гарантирует, что подача жалобы, ее рассмотрение и принятие решения по ней не приводят к дискриминирующим действиям в отношении лица или организации, подавшей жалобу.

Жалоба регистрируется в Журнале учета жалоб и апелляций органа по сертификации систем менеджмента, оформленного в соответствии с приложением Д.

Заявитель письменно уведомляется секретарем Совета по сертификации о получении жалобы и состоянии работ по ее рассмотрению.

Жалоба на деятельность органа по сертификации рассматривается на Совете по сертификации. При этом руководитель органа по сертификации систем управления обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решения по жалобе не участвовал в аудитах и принятии решения по сертификации.

При рассмотрении и принятии решений по жалобе должна быть обеспечена непредвзятость.

Для рассмотрения жалобы администратор органа по сертификации представляет Совету по сертификации следующие документы:

- жалобу организации-заявителя;
- переписку по спорным вопросам между сертифицированной организацией и органом по сертификации;
- материалы по результатам сертификации систем менеджмента.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения жалобы.

РЕДАКЦИЯ 12 ОТ 28.06.2016	Изм.						
	Дата						
	Подп.						

БелГИСС	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С АПЕЛЛЯЦИЯМИ И ЖАЛОБАМИ	стр. 4	Всего стр. 4
Орган по сертификации систем менеджмента			

Заявитель имеет право быть заслушанным на заседании Совета по сертификации.

Совет по сертификации, как правило, принимает одно из следующих решений:

- выдать сертификат соответствия;
- отказать в выдаче сертификата соответствия;
- приостановить действие сертификата соответствия;
- аннулировать выданный сертификат соответствия.

Заявителя письменно уведомляют об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении в течение 14 дней с момента поступления жалобы на деятельность органа по сертификации.

Процесс рассмотрения жалобы должен быть конфиденциальным в отношении заявителя жалобы и предмета жалобы. Степень общей доступности информации решается совместно с заявителем жалобы. Подача жалоб, их рассмотрение и принятие решения не должны приводить к дискриминирующим действиям в отношении лица, подавшего жалобу.

В случае необходимости по результатам рассмотрения жалобы на деятельность органа по сертификации руководитель органа по сертификации принимает решение о разработки коррекций, корректирующих и предупреждающих мероприятий.

РЕДАКЦИЯ 12 ОТ 28.06.2016	Изм.						
	Дата						
	Подп.						