

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций в органе по сертификации бытовой и промышленной продукции.

Жалобы и апелляции по сертификации продукции рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 01.11.2004 г. № 340-З «Об обращениях граждан» и Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

Основным правилом при рассмотрении жалоб на действия (бездействие) ОСП и апелляций на принятые решения ОСП является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Все поступившие жалобы и апелляции потребителей поступают в ОПКД, где регистрируются в соответствии с ДП СМ 4.2.3-03 в «Журнале регистрации жалоб», направляются руководству института, после чего поступают администратору ОСП.

После получения жалобы или апелляции администратор ОСП определяет, относится ли жалоба или апелляция к деятельности по сертификации ОСП и только в этом случае принимает ее к рассмотрению. Принятая к рассмотрению жалоба регистрируется в «Журнале регистрации претензий потребителей» (приложение И).

ОСП подтверждает получение официальной жалобы или апелляции и осуществляет сбор и проверку всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы или апелляции.

Решения об удовлетворении жалобы или апелляции рассматриваются (принимаются) и утверждаются лицами, не принимавшими участия в работах по сертификации объекта оценки соответствия, связанного с жалобой.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе руководство), который консультировал заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу или апелляцию, или был нанят на работу заявителем на проведение сертификации, владельцем сертификата, иным лицом или организацией, направившим жалобу или апелляцию, не привлекается ОСП для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иного лица или организации, направившего жалобу или апелляцию, в течение двух лет после момента, когда осуществлялось консультирование или проводились работы для заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу или апелляцию.

При возникновении спорных ситуаций, связанных с проведением и результатами сертификации продукции, периодической оценки сертифицированной продукции и т. д., и несогласии заявителя с решением ОСП, заявитель может направить в ОСП письменную

апелляцию не позднее 10 дней после получения уведомления о принятых решениях. Подача апелляции не останавливает действия принятых решений.

Сектор по управлению документацией и электронного делопроизводства ОПКД регистрирует поступившую апелляцию в «Журнале регистрации жалоб» установленной формы и уведомляет подателя апелляции.

Все поступившие жалобы и апелляции, относящиеся к деятельности ОСП, рассматриваются на Комитете по обеспечению беспристрастности не позднее двух недель после их получения.

Для рассмотрения жалоб и апелляции начальник ТО-24 представляет Комитету по обеспечению беспристрастности следующие документы:

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

Комитет по обеспечению беспристрастности рассматривает апелляции конфиденциально. Решение может быть принято в случае присутствия на заседании не менее 2/3 его постоянного состава.

Лицо или организация, подавшее жалобу или апелляцию имеет право быть выслушанным на заседании Совета по сертификации ОСП. В принятии решения по жалобам и апелляциям не принимают участия заинтересованные стороны (эксперты-аудиторы, принимавшие участие в оценивании), но их доводы всесторонне изучаются и учитываются при рассмотрении предмета жалобы, либо апелляции.

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.

В случае не подтверждения информации указанной в апелляции и несогласии заказчика с решением Комитета по обеспечению беспристрастности по жалобе или апелляции, заявитель вправе обратиться с апелляцией на принятое решение в Национальный орган по оценке соответствия Республики Беларусь и(или) Национальный орган по аккредитации Республики Беларусь или в суд.

Полученное решение по апелляции Национального органа по оценке соответствия Республики Беларусь регистрируется в канцелярии в соответствии с ДП СМ 4.2.3-03 и рассматривается Комитетом по обеспечению беспристрастности не позднее десяти рабочих дней после его регистрации.

Принятое решение по апелляции Комитетом по обеспечению беспристрастности направляется заявителю в письменном виде.