# Апелляции в отношении решений по сертификации

На действия ОСП могут быть поданы апелляции или претензии в отношении принятых им решений по сертификации.

Анонимные апелляции или претензии к рассмотрению не принимаются.

Основным правилом рассмотрения апелляций в ОСП является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Процедура получения, оценки апелляции и принятия по ним решения является общедоступной для заинтересованных сторон и представлена на сайте института БелГИСС .

Поступившие апелляции или претензии регистрируются в журнале «Журнал регистрации претензий, апелляций, жалоб».

Апелляция или претензия рассматривается на заседании Комитета по защите беспристрастности не позднее одного месяца после ее получения.

Для рассмотрения апелляции Комитету по защите беспристрастности начальник отдела представляет следующие документы:

* апелляцию или претензию заказчика;
* переписку по спорным вопросам между заказчиком и Органом по сертификации;
* материалы по результатам сертификации персонала, в отношении которого принято решение по сертификации.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию информации, необходимой для рассмотрения апелляции или претензии.

Заказчик письменно уведомляется о получении апелляции Органом по сертификации и состоянии работ по ее рассмотрению и имеет право быть выслушанным на заседании Комитета по защите беспристрастности, с которыми руководитель органа по сертификации подписывает Соглашение.

Комитет по защите беспристрастности рассматривает спорные вопросы конфиденциально. Во время принятия решения должны присутствовать только члены Комитета по защите беспристрастности.

К рассмотрению не привлекаются специалисты, проводившие сертификацию и принимавшие решения по сертификации.

Заказчика письменно уведомляют о принятом решении.

При рассмотрении апелляции или претензии соблюдаются требования к обеспечению конфиденциальности информации и требования об исключении дискриминации по отношению к предъявителю апелляции или претензии.

В случае несогласия с решением Комитета по защите беспристрастности, его действием (бездействием) заказчик, а также другие заинтересованные стороны вправе обратиться с апелляцией в Суд Республики Беларусь.

Заказчика письменно уведомляют о принятом решении.

В случае необходимости, по результатам рассмотрения апелляции или претензии заказчика, руководитель Органа по сертификации принимает решение о разработке корректирующих и предупреждающих мероприятий.

# Жалобы

В орган по сертификации персонала могут быть направлены претензии к производственной деятельности специалиста, владельца сертификата, к организации его работы или несоблюдения им правил профессиональной этики. Ответственность за сбор и проверку информации по жалобе несет руководитель органа по сертификации персонала.

Анонимные жалобы к рассмотрению не принимаются.

Основным правилом рассмотрения жалобы в ОСП является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Процедура обращения с жалобами является общедоступной для заинтересованных сторон.

Поступившая жалоба регистрируется в журнале «Журнал регистрации претензий, апелляций, жалоб».

При получении жалобы определяется, имеет ли жалоба отношение к сертификационной деятельности, за которую несет ответственность орган по сертификации персонала. Если это так, то жалоба рассматривается на совете органа по сертификации не позднее одного месяца после ее получения.

Если жалоба поступает на сертифицированного специалиста, ОСП пересылает текст жалобы этому специалисту и выносит на рассмотрение на совет по сертификации орган по сертификации профессиональной компетентности персонала.

При рассмотрении данной жалобы на совете органа по сертификации должны соблюдаться следующие требования:

входящие в состав совета по сертификации, специалисты должны быть компетентными в вопросах, составляющих предмет жалобы;

входящие в состав совета по сертификации, специалисты не должны иметь прямой заинтересованности в результатах рассмотрения жалобы;

входящие в состав совета по сертификации, специалисты, не имеют права принимать решения по жалобе, если они участвовали в процессе сертификации или в обучении заявителя на сертификацию в течение последних двух лет.

Результаты рассмотрения жалобы оформляются решением совета по сертификации органа по сертификации.

Предъявитель жалобы (далее по тексту Заказчик) письменно уведомляется о получении жалобы органом по сертификации и состоянии работ по ее рассмотрению и имеет право быть выслушанным на заседании совета по сертификации.

Совет по сертификации рассматривает спорные вопросы конфиденциально. Во время принятия решения должны присутствовать только Совета по сертификации.

Процесс рассмотрения жалобы, а также предъявитель жалобы и тема жалобы должны соответствовать требованиям конфиденциальности.

Заказчика письменно уведомляют о принятом решении. Решение о жалобе, направляемое предъявителю жалобы, должно быть принято, проанализировано и подтверждено персоналом ОСП, ранее не участвовавшем в процессе рассмотрения жалобы.

При приостановлении или отмене действия сертификата компетентности информация о принятом решении направляется также заявителю (сертифицированному специалисту) и в реестр Системы для внесения изменений.

В случае несогласия с решением совета по сертификации, его действием (бездействием) заказчик, а также другие заинтересованные стороны вправе обратиться с жалобой в Суд Республики Беларусь.

Все материалы по рассмотрению жалобы хранятся 5 лет.