# Апелляции в отношении решений по сертификации

В отношении принятых органом по сертификации персонала решений по сертификации (решение о невозможности подтверждения соответствия, отрицательные результаты сертификации, результаты периодической оценки и т.п.) могут быть поданы апелляции или претензии. Подача апелляции не приостанавливает действия принятого решения.

Анонимные апелляции к рассмотрению не принимаются.

Поступившие апелляции регистрируются в журнале корректирующих и предупреждающих действий.

Орган по сертификации, не позднее трёх дней после поступления апелляции, информирует заявителя, подавшего апелляцию, о принятии её к рассмотрению.

Апелляции на принятые решения по деятельности органа по сертификации рассматриваются на заседаниях Комитета по защите беспристрастности.

Комитет по защите беспристрастности совместно с органом по сертификации персонала следит, чтобы специалисты, участвующие в процессе рассмотрения апелляции, не участвовали в принятии решения по сертификации персонала, в отношении которого была подана апелляция.

Основным правилом рассмотрения апелляций в органе по сертификации персонала является объективность, беспристрастность в принятии решения и отсутствие дискриминационного характер по отношению к предъявителю апелляций.

Для рассмотрения апелляции, специалист органа по сертификации персонала представляет Комитету по защите беспристрастности 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.

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

Орган по сертификации информирует заявителя о принятом решении в отношении поданной апелляции.

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

В случае несогласия с решением Комитета по защите беспристрастности по апелляции, заявитель вправе обжаловать его, в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Процедура обращения с апелляциями является общедоступной для заинтересованных сторон и представлена на сайт института в разделе сертификация персонала в области поверки средств измерений.

# Жалобы

В орган по сертификации персонала могут быть направлены жалобы и претензии в отношении действий органа по сертификации персонала или персонала органа.

Поступившая в письменном виде жалоба, регистрируется органом по сертификации персонала, в журнале корректирующих и предупреждающих действий.

При получении жалобы определяется, имеет ли она отношение к действиям органа по сертификации персонала или к персоналу органа по сертификации (штатного и привлекаемого). Если это так, то жалоба рассматривается Советом по сертификации органа по сертификации персонала (далее – Совет) не позднее одного месяца после ее получения.

Анонимные жалобы к рассмотрению не принимаются.

Персонал органа по сертификации, на которого поступила жалоба, не позже 3 рабочих дней после регистрации жалобы информируется о содержании жалобы и о решении органа по сертификации о действиях по жалобе.

Основным правилом рассмотрения жалобы в органе по сертификации персонала является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Для рассмотрения жалобы соблюдаются следующие требования:

должно присутствовать не менее чем из 1/3 членов Совета;

дополнительно могут привлекаться специалисты, компетентные в вопросах, составляющих предмет жалобы;

специалисты и члены Совета участвующие в рассмотрении жалобы не должны иметь прямой заинтересованности в результатах её рассмотрения;

процесс рассмотрения жалобы, а также предъявитель жалобы и тема жалобы должны оставаться конфиденциальны;

персонал, не имеет права принимать решения по жалобе, если он участвовал в процессе сертификации, в обучении заявителя на сертификацию в течение последних двух лет и, если поступившая жалоба касается данного сотрудника органа.

Результаты проверки по жалобе оформляются решением Совета и направляются предъявителю жалобы.

Персонал органа по сертификации, которого касается жалоба, информируется о принятом решении Совета по сертификации не позже 5 дней после его принятия.

В случае несогласия с решением Совета по сертификации по жалобе, заявитель вправе обжаловать его, в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Процедура обращения с жалобами является общедоступной для заинтересованных сторон и представлена на сайте института в разделе сертификация персонала в области поверки средств измерений.

Все материалы по рассмотрению жалобы хранятся 5 лет.