

## **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 принципом при рассмотрении жалоб на действия (бездействие) Органа по сертификации продукции (далее - 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 СтИ 07-01.00.

После регистрации в ОПКД **жалобы** направляются руководству института, после чего поступают администратору ОСП.

После получения жалобы администратор ОСП определяет, относится ли жалоба к деятельности по сертификации ОСП и только в этом случае принимает ее к рассмотрению. Принятая к рассмотрению жалоба регистрируется в «Журнале регистрации претензий заявителей» (приложение И Руководства системы менеджмента РСМ ОСП 01-2020).

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

Решения об удовлетворении жалобы 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 по вопросу проведения сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу, или был нанят на работу заявителем на проведение сертификации, владельцем сертификата, иным лицом или организацией, направившим жалобу, не привлекается ОСП для анализа или принятия решения по жалобе этого заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата, иного лица или организации, направившего жалобу, в течение двух лет после момента, когда осуществлялось консультирование или проводились работы для заявителя на поведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу.

Жалобы рассматриваются в срок не более одного месяца с даты поступления, жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки – не более 15 дней с даты поступления.

Поступившие жалобы на деятельность ОСП рассматриваются на заседании Совета по сертификации. Секретарь Совета по сертификации формирует состав Совета по сертификации для рассмотрения жалобы исходя из принципов объективности и беспристрастности. В состав Совета по сертификации включаются только члены Совета по сертификации, не

принимавшие участие в оценке и принятии решений по работам по сертификации в отношении которых подана жалоба.

Совет по сертификации рассматривает материалы по существу жалобы, в случае необходимости запрашивает у заявителя или работников органа по сертификации, которых касалась жалоба, дополнительную информацию для проверки изложенных в жалобе фактов, планирует иные действия для объективной оценки по существу жалобы.

Заявитель имеет право быть выслушанным на заседании Совета по сертификации. В принятии решения по конфликтным вопросам не принимают участия заинтересованные стороны, но их доводы должны быть всесторонне изучены и учтены.

Совет по сертификации принимает решение об обоснованности/необоснованности жалобы. Результаты указываются в протоколе заседания.

В протоколе заседания Совета по сертификации в обязательном порядке указывают фактические данные, которые подтверждают или опровергают изложенные в жалобе факты, наличие или отсутствие нарушения в действиях органа по сертификации и приводится вывод о признании жалобы обоснованной/необоснованной.

Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, формирует ответ заявителю с выпиской из протокола заседания Совета по сертификации направляется заявителю (владельцу сертификата соответствия), подавшего жалобу. В случае признания жалобы обоснованной заявителя информируют о принятых мерах.

При возникновении спорных ситуаций, связанных с проведением и результатами сертификации продукции, периодической оценки сертифицированной продукции и т. д., а также несогласии заявителя с решением ОСП по жалобе, заявитель может направить в ОСП письменную апелляцию не позднее 10 дней после получения уведомления о принятых решениях.

Подача апелляции не останавливает действия принятых решений.

Поступившая в адрес ОСП **апелляция** рассматривается Комитетом по обеспечению беспристрастности (далее - Комитет) в срок не позднее одного месяца после ее получения.

В Комитет предоставляются следующие документы:

- апелляция заявителя;
- переписка по спорным вопросам между заявителем и органом по сертификации;
- другие материалы.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и верификацию всей информации (насколько это возможно), необходимой для принятия решения в отношении апелляции.

Комитет рассматривает апелляции конфиденциально. Заявитель имеет право быть выслушанным на заседании Комитета. Доводы как заявителя, так и ОСП должны быть всесторонне изучены и учтены.

Комитет может принять следующие решения:

признать апелляцию необоснованной;

признать апелляцию обоснованной.

Комитет доводит свои решения до сведения Совета по сертификации.

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

Орган по сертификации во всех случаях официально уведомляет заявителя о результатах и окончании процесса рассмотрения апелляции.

Орган по сертификации вместе с предъявителем апелляции определяет, необходимо ли разглашать предмет апелляции и решение по ней, и если да, то до какой степени.

Если какая-либо из сторон не была удовлетворена решением Комитета, заинтересованная сторона, участвующая в рассмотрении спора, может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора в Государственное предприятие «Белорусский государственный центр аккредитации» (далее - БГЦА) или вышестоящую организацию – Государственный комитет по стандартизации (далее – Госстандарт), а в случае несогласия с их решением – в суд.

Решения БГЦА, Госстандарта являются для органа по сертификации обязательными.

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

Информация о порядке рассмотрения жалоб и апелляций ОСП размещена в свободном доступе на интернет-сайте [www.belgiss.by](http://www.belgiss.by).