7.13 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

7.13.1 Основным правилом рассмотрения апелляций и жалоб в органе по сертификации является объективность и беспристрастность в принятии решения.

Орган по сертификации документально оформляет процесс получения, оценивания, рассмотрения и принятия решений в отношении жалоб и апелляций. Орган по сертификации регистрирует и отслеживает жалобы и апелляции, а также действия предпринимаемые для их разрешения. ТС-041 регистрирует поступившие жалобы и апелляции в SMBusiness в «Журнале регистрации обращении граждан» установленной формы и уведомляет подателя жалобы и апелляции в порядке, установленном ДП СМ 4.2.3-03.

После получения жалобы или апелляции орган по сертификации определяет, относится ли жалоба или апелляция к деятельности по сертификации и только в этом случае принимает ее к рассмотрению.

Орган по сертификации подтверждает получение официальной жалобы или апелляции.

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

Решения по удовлетворению жалобы или апелляции принимаются или рассматриваться и утверждаться лицом (лицами), не принимавшим(и) участия в работах по сертификации объекта оценки соответствия, связанного с жалобой или апелляцией.

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе руководство), который предоставлял 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 органом по сертификации 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 окончания консультирования или работы на заявителя на поведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу или апелляцию.

7.13.2 При возникновении спорных ситуаций, связанных с проведением и результатами сертификации оказания услуг, ПО и т. д., и несогласии заявителя с решением органа по сертификации, заявитель может направить в орган по сертификации письменную апелляцию не позднее 10 дней после получения уведомления о принятых решениях. Подача апелляции не останавливает действия принятых решений.

7.13.3 Поступившие апелляции и жалобы на деятельность органа по сертификации рассматриваются руководителем органа по сертификации (заместителем руководителя органа по сертификации). Руководитель органа по сертификации (заместитель руководителя органа по сертификации) проводит идентификацию и определяет возможность рассмотрения жалобы или апелляции, поступившей в орган по сертификации, а также назначает ответственного за организацию рассмотрения жалобы или апелляции.

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

7.13.5 Поступившие жалобы на деятельность органа по сертификации 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 сертификации у заявителя (владельца сертификата соответствия), подавшего жалобу.

7.13.5.1 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.

7.13.5.2 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.

Выписка из протокола заседания Совета по сертификации направляется подателю жалобы. В случае признания жалобы обоснованной заявителя информируют о принятых мерах.

7.13.6 Все поступившие в орган по сертификации апелляции рассматриваются на заседании Комитета по обеспечению беспристрастности (далее – Комитет) в срок не позднее одного месяца после ее получения. При поступление апелляции ответственный за организацию рассмотрения апелляции информирует членов Комитета о поступлении апелляции и организует его внеочередное заседание, на которое также могут привлекаться юрисконсульт и иные компетентные специалисты не имеющие отношения к органу по сертификации услуг (при необходимости).

7.13.6.1 Администратор органа по сертификации представляет Комитету следующие документы:

- апелляцию заявителя;
- переписку по спорным вопросам между заявителем и органом по сертификации;
- дело сертифицированного оказания услуг.

Комитет рассматривает апелляции конфиденциально.

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

7.13.6.2 Комитет принимает решение об обоснованности/необоснованности апелляции.

Результаты работы Комитета оформляются протоколом заседания (произвольной формы), который подписывается всеми членами комитета и утверждается его председателем.

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

7.13.6.3 Комитет доводит свои решения до сведения Совета по сертификации.

Совет по сертификации рассматривает предоставленные материалы и учитывает решение, принятое Комитетом. В случае необходимости руководитель органа по сертификации принимает решение о разработке коррекций, корректирующих и предупреждающих действий.

Совет по сертификации оформляет решение и предоставляет его ответственному за организацию рассмотрения апелляции вместе с рассмотренными материалами по апелляции.

7.13.7 Лицо, ответственное за рассмотрение апелляции, формирует ответ заявителю и уведомляет его 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.

7.13.8 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.

7.13.9 Жалобы и обращения по сертификации оказания услуг 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».

7.13.10 Орган по сертификации во всех возможных случаях официально уведомляет лицо или организацию, направившее жалобу, апелляцию, представителя заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата соответствия направившего апелляцию, о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции.

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

7.13.11 Процедура рассмотрения жалоб и апелляция доводится до сведения заявителей, путем размещения на сайте БелГИСС.