

Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

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 «Журнале регистрации жалоб» 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 рассматриваются 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.

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.

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 и рассмотрение жалобы или апелляции.

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

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.

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.

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.

6. При поступлении апелляции руководствуясь принципами компетентности, независимости и беспристрастности создается комиссия для рассмотрения и подготовки заключения по результатам рассмотрения апелляции. Состав комиссии определяется приказом. Председателем комиссии назначается руководитель или заместитель руководителя органа по сертификации. Проект приказа разрабатывает ответственный за организацию и рассмотрение апелляции.

В состав комиссии включаются эксперты-аудиторы и другие компетентные специалисты, не связанные с предметом апелляции, администратор органа по сертификации, представители Комитета по обеспечению беспристрастности, а также другие специалисты БелГИСС по предложению руководителя органа по сертификации (заместителя руководителя органа по сертификации), в зависимости от характера и содержания рассматриваемой апелляции.

Приказ утверждается директором и направляется членам Комиссии для ознакомления вместе с декларацией о независимости, беспристрастности и конфиденциальности (приложение X).

В случае наличия каких-либо причин, влияющих на обеспечение компетентности, независимости и беспристрастности, члены Комиссии информируют об этом ответственного за организацию и рассмотрение апелляции, который готовит предложения о пересмотре состава Комиссии.

6.1. Администратор органа по сертификации представляет Комиссии по апелляциям следующие документы:

– апелляцию заявителя;

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

Комиссия рассматривает апелляции конфиденциально.

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

6.2. Комиссия принимает решение об обоснованности/необоснованности апелляции.

Результаты работы комиссии оформляются протоколом заседания (произвольной формы), который подписывается всеми членами комиссии и утверждается руководителем/заместителем руководителя органа по сертификации.

В протоколе заседания комиссии 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.

6.3. В случае, если Комиссия пришла к выводу об обоснованности апелляции и необходимости изменения решения, ответственный за организацию и рассмотрение апелляции в течение 3 рабочих дней со дня заседания передает протокол заседания Комиссии Совету по сертификации. Совет по сертификации рассматривает предоставленные материалы и учитывает решение, принятое Комиссией. Совет по сертификации оформляет решение и предоставляет его ответственному за организацию и рассмотрение апелляции вместе с рассмотренными материалами по апелляции.

7. Лицо, ответственное за рассмотрение жалобы/апелляции, формирует ответ заявителю. В случае признания жалобы обоснованной заявителя информируют о принятых мерах. В случае признания апелляции обоснованной направляет Решение Совета по сертификации подателю апелляции.

8. В случае несогласия заявителя с результатом рассмотрения жалобы/апелляции, он имеет право обратиться в Комитет по обеспечению беспристрастности. Решение, принятое Комитетом по обеспечению беспристрастности, может быть обжаловано заявителем в суде, согласно действующему законодательству Республики Беларусь

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».

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.

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