Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

АПЕЛЛЯЦИИ

В случае несогласия с решением Совета по сертификации заказчик/владелец сертификата соответствия на СМОС вправе обратиться с апелляцией в орган по сертификации не позднее 30 календарных дней со дня получения решения Совета по сертификации.

В апелляции должны быть изложены причины несогласия с принятым Советом по сертификации решением.

Подача апелляции не приостанавливает и не отменяет решения, принятого Советом по сертификации, в отношении заказчика/владельца сертификата соответствия на СМОС.

Рассмотрение апелляций и принятие по ним решений осуществляется не позднее 30 календарных дней со дня их регистрации в органе по сертификации.

Проверка обоснованности и рассмотрение апелляции осуществляется Комитетом по защите беспристрастности.

Комитет по защите беспристрастности анализирует поступившие материалы по апелляции, при необходимости запрашивает необходимую дополнительную информацию от обеих сторон.

В состав Комитета по защите беспристрастности, рассматривающего апелляцию, не включается персонал, который проводил соответствующие аудиты и принимал решения по сертификации.

Результаты рассмотрения апелляции с принятыми решениями (рекомендациями) оформляются протоколом заседания Комитета по защите беспристрастности и доводятся до сведения органа по сертификации и Совета по сертификации.

В случае, если Комитет по защите беспристрастности принял решение о необоснованности апелляции, в адрес заявителя апелляции направляются выписка из протокола заседания Комитета по защите беспристрастности, отчет о ходе работы над апелляцией, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции.

В случае, если Комитет по защите беспристрастности пришел к выводу об обоснованности апелляции и необходимости изменения решения Совета по сертификации, материалы по рассмотрению апелляции, передаются на заседание Совета по сертификации. Совет по сертификации рассматривает предоставленные материалы и учитывает решение, принятое Комитетом по защите беспристрастности. Выписка из протокола заседания Совета по сертификации предоставляется Комитету по защите беспристрастности вместе с рассмотренными материалами по апелляции.

В адрес заявителя апелляции направляются выписка из протокола заседания Комитета по защите беспристрастности/Совета по сертификации, отчет о ходе работы над апелляцией, официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения апелляции.

При несогласии с решением, принятым Комитетом по защите беспристрастности, его действиями (бездействием) заявитель на проведение сертификации или другие заинтересованные стороны вправе обжаловать его согласно действующему законодательству Республики Беларусь.

ЖАЛОБЫ

Заявителем жалобы, имеющей отношение к деятельности органа по сертификации или сертифицированного заказчика, может быть гражданин или юридическое лицо, право и (или) законные интересы которого, по его мнению, нарушены.

Жалобы могут быть поданы заявителем в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав и (или) законных интересов.

Рассмотрение жалоб и принятие по ним решений осуществляется не позднее 30 календарных дней со дня их регистрации в органе по сертификации.

Сведения, относящиеся к лицу, подавшему жалобу, и предмету жалобы являются конфиденциальными.

Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику, то органом по сертификации рассматривается результативность сертифицированной СМОС.

В случае недостаточности представленной с жалобой информации и невозможности принятия по ней решения запрашивается вся необходимая информация, касающаяся рассмотрения жалобы у заинтересованных сторон (заявителя жалобы, сертифицированного заказчика и др.).

Если жалоба имеет отношение к сертифицированному заказчику (в части сертифицированной СМОС), орган по сертификации письменно уведомляет об этом данного сертифицированного заказчика в течении 5 рабочих дней.

Рассмотрение жалобы, касающейся сертифицированного заказчика осуществляется Советом по сертификации. При необходимости по решению Совета по сертификации орган по сертификации проводит повторную оценку результативности сертифицированной СМОС заказчика при проведении внеплановой периодической оценки.

Информация о проведении внеплановой периодической оценки доводится до сертифицированного заказчика заранее в виде официального письма. При этом уделяется особое внимание назначению команды по оценке (с учетом обеспечения беспристрастности, компетентности, отзывов от организации за прошедший период). Результаты внеплановой периодической оценки отражаются в соответствующем отчете и рассматриваются Советом по сертификации.

Решение по жалобе принимаются членами Совета по сертификации, ранее не имевшими отношения к предмету жалобы.

Лицо, подавшее жалобу, имеет право быть выслушанным на заседании Совета по сертификации.

Результаты рассмотрения жалобы с принятыми решениями (рекомендациями) оформляются протоколом заседания Совета по сертификации.

В адрес заявителя жалобы направляются выписка из протокола заседания Совета по сертификации и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

Сертифицированный заказчик, в отношении которого поступила жалоба, письменно уведомляется о решении Совета по сертификации относительно рассмотренной жалобы.

В случае **если жалоба поступила на деятельность органа по сертификации** (несоблюдение порядка выполнения работ, несоблюдение сроков, некорректное поведение членов команды по оценке и иное, не связанное с принятием решения по сертификации), рассмотрение жалобы осуществляется Советом по сертификации. Совет по сертификации анализирует поступившие материалы для проверки достоверности и расследования жалобы. При этом в заседании Совета по сертификации обязательно принимает участие Комитет по защите беспристрастности или его представитель (на усмотрение Комитета по защите беспристрастности) в зависимости от сложности жалобы. Совет по сертификации анализирует причины возникновения данной жалобы и принимает решение по предмету конфликта с учетом мнения Комитета по защите беспристрастности.

В состав Совета по сертификации, рассматривающего жалобу, не включается персонал, связанный с предметом жалобы.

Лицо, подавшее жалобу, имеет право быть выслушанным на заседании Совета по сертификации.

Результаты рассмотрения жалобы с принятыми решениями (рекомендациями) оформляются протоколом заседания Совета по сертификации.

В адрес заявителя жалобы направляются выписка из протокола заседания Совета по сертификации и официальное уведомление о завершении процесса рассмотрения жалобы.

Орган по сертификации совместно с сертифицированным заказчиком и лицом, подавшим жалобу, определяет необходимость разглашения предмета жалобы и принятого по ней решения, и если да, то до какой степени.

В случае несогласия заявителя жалобы с результатом рассмотрения жалобы он вправе обжаловать ее согласно действующему законодательству Республики Беларусь.