

Информация о процедурах обращения с жалобами и апелляциями

Орган по сертификации управляет процессом получения, оценивания и принятия решений в отношении жалоб и апелляций.

В случае если возникшее разногласие может быть разрешено в короткий период времени и не затрагивает результаты проведенных работ, жалоба рассматривается *в устном порядке*, удовлетворяется работниками Органа по сертификации в рабочем порядке и не требует применения настоящей процедуры.

Орган по сертификации рассматривает только те жалобы, которые относятся к деятельности органа по сертификации.

Для предотвращения конфликта интересов, персонал, в том числе и управленческий, *не осуществляет консультирование*. Решения по удовлетворению/неудовлетворению жалобы или апелляции принимают/рассматривают/утверждают лица, не принимавшие участия в деятельности по сертификации, связанной с жалобой или апелляцией.

Жалобы и апелляции, поступающие в Орган по сертификации, подлежат регистрации и учету.

Организация, желающая опротестовать решение Совета по сертификации по результатам процесса сертификации, должна *подать письменную жалобу* в Орган по сертификации *не позднее 1 месяца* после получения отчета по результатам работ по сертификации.

Подача жалобы не приостанавливает действия принятого решения.

При поступлении жалоба регистрируется в журнале входящей корреспонденции Органа по сертификации и передается руководителю Органа по сертификации. Контроль проведения работ по рассмотрению жалобы осуществляет заместитель руководителя Органа по сертификации.

Жалобы в отношении работы Органа по сертификации могут заноситься заявителем в Книгу замечаний и предложений.

В случае поступления в Орган по сертификации жалоб, *касающихся сертифицированной продукции*, Орган по сертификации проводит сбор и верификацию всей необходимой информации для проверки достоверности жалобы. При необходимости, Орган по сертификации проводит *внеплановый инспекционный контроль*. При этом Орган по сертификации обеспечивает необходимую конфиденциальность по отношению к предъявителю жалобы и предмету жалобы. Орган по сертификации несет ответственность за полноту и достоверность собранной информации, и ее дальнейшую проверку для принятия правомерного решения в отношении жалобы или апелляции.

Жалоба рассматривается на Совете по сертификации *не позднее 1 месяца* после ее получения. Орган по сертификации должен предпринять все соответствующие действия, необходимые для удовлетворения жалобы. Решения по удовлетворению жалобы принимаются или рассматриваются и утверждаются лицом(ами), не принимавшим участия в деятельности по сертификации, связанной с жалобой. Результаты (принятые решения) и окончание процесса рассмотрения жалобы, во всех возможных случаях, оформляются протоколом заседания Совета по сертификации, выписка из которого вместе с письменным уведомлением, направляется заинтересованным сторонам с обоснованием принятия решений.

Разработка дальнейших корректирующих и предупреждающих действий осуществляется в соответствии с требованиями, установленными в стандартах предприятия.

Информация о рассмотрении жалоб подшивается в соответствующее дело по сертификации продукции.

Спорные вопросы, возникшие между Органом по сертификации и заказчиком, могут быть также решены в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

В случае несогласия с решением Совета по сертификации, организация-жалобщик вправе обратиться с апелляцией в Комитет по защите беспристрастности УП «БЕЛГАЗПРОМДИАГНОСТИКА».

При поступлении апелляции в Комитет по защите беспристрастности, на принятое Решение Совета по сертификации – сроки и порядок рассмотрения и документирования аналогичны рассмотрению жалоб.

Комитет по защите беспристрастности рассматривает поступившую ему апелляцию и доводит свои решения (рекомендации) по устранению причин появления апелляции до сведения Органа по сертификации. При невыполнении Органом по сертификации рекомендаций Комитета по защите беспристрастности, сведения передаются в Национальный орган по аккредитации Республики Беларусь.

При несогласии с решением, принятым Органом по сертификации, его действием (бездействием), организация-заявитель, подавшая жалобу (апелляцию), а также, другие заинтересованные стороны, вправе обжаловать их в Национальном органе по оценке соответствия Республики Беларусь и Национальном органе по аккредитации Республики Беларусь путем подачи апелляции.

Апелляции рассматриваются комиссией по апелляциям Национального органа по оценке соответствия Республики Беларусь в соответствии с установленным порядком и в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

Национальный орган по оценке соответствия Республики Беларусь и Национальный орган по аккредитации Республики Беларусь при рассмотрении апелляций для верификации информации могут осуществлять следующие действия:

- назначить проведение внепланового инспекционного контроля заказчика, специально сформированной для этих целей комиссией;
- назначить проведение внепланового инспекционного контроля деятельности Органа по сертификации.

Об окончании процесса рассмотрения апелляций и о принятом решении Орган по сертификации письменно уведомляет организацию (лицо), направившую (ее) апелляцию.

Информация о рассмотрении апелляции подшивается в соответствующее дело по сертификации продукции.

Разработка корректирующих и предупреждающих действий по вопросам рассмотрения жалоб и апелляций осуществляется в соответствии с требованиями, установленными в стандартах предприятия.

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