

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 апелляцию в Орган по сертификации не позднее 1 месяца после получения отчета по результатам работ по сертификации. Подача апелляции не приостанавливает действия принятого решения.

При поступлении жалоба (апелляция) регистрируется в журнале входящей корреспонденции Органа по сертификации, передается руководителю Органа по сертификации и Заявителю отправляется подтверждение о получении жалобы/ апелляции (с информацией о дате получения и входящим номером). При принятии руководителем Органа по сертификации решения о рассмотрении жалобы на ней ставится резолюция «К исполнению» и жалоба передается ответственному исполнителю для регистрации в журнале регистрации претензий (приложение И). 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. Ответственным за ее ведение и хранение является директор.

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 внеплановую периодическую оценку сертифицированной продукции. 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 одного 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 подтверждению соответствия, 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 п. 8.7 и 8.8 настоящего руководства соответственно.

Информация о рассмотрении жалоб/апелляций подшивается в соответствующее дело по подтверждению соответствия 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.

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 подтверждению соответствия продукции.

Разработка корректирующих и предупреждающих действий по вопросам рассмотрения жалоб и апелляций осуществляется в соответствии с п. 8.7 и 8.8 настоящего руководства соответственно.

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