

ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ

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. Мероприятия по устранению несоответствий регистрируются в плане проведения корректирующих действий.

Отношение жалоб и апелляций к деятельности органа по сертификации определяется руководителем органа по сертификации. Жалобы рассматриваются Советом по сертификации, апелляции – Комитетом по беспристрастности.

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» срок рассмотрения жалобы – 15 дней с даты ее регистрации. Орган по сертификации письменно уведомляет заявителя о получении к рассмотрению жалобы либо апелляции.

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

В целях предотвращения конфликта интересов персонал (в том числе руководство), который 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 аккредитованным 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 проведение сертификации, владельца сертификата, иное лицо или организацию, направившее жалобу или апелляцию.

Жалобы или апелляции рассматриваются и по ним принимаются решения персоналом, не принимавшим участия в работах по сертификации объекта оценки соответствия, связанного с жалобой или апелляцией. Руководитель органа по сертификации уведомляет представителя заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата о результате и окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции.

После реализации корректирующих действий руководитель органа по сертификации письменно уведомляет заявителя о принятых мерах.