

## Процедуры обращения с апелляциями и жалобами

Каждый заявитель на подтверждение соответствия продукции имеет возможность подачи апелляции о пересмотре решения, принятого органом по сертификации в отношении продукции, в орган по сертификации.

Апелляции, поступающие в письменном виде, регистрируются ответственным за делопроизводство в «Журнале регистрации апелляции», подшиваются в папку, которой присваивается номер ее регистрации в журнале, и передаются руководителю органа по сертификации.

Орган по сертификации после получения апелляции рассматривает её на предмет относится ли апелляция к деятельности органа по сертификации. В том случае, если апелляция относится к деятельности органа по сертификации, орган по сертификации письменно информирует заявителя о получении апелляции и принятию ее к рассмотрению. В случае, если апелляция не относится к деятельности органа по сертификации, заявителю органом по сертификации письменно направляется отказ в рассмотрении апелляции с обоснованием причин.

Контроль проведения работы по рассмотрению апелляции осуществляет руководитель органа по сертификации.

Руководитель органа по сертификации оценивает, относится ли апелляция к деятельности органа по сертификации, и с соответствующей резолюцией передает уже сформированное дело одному из членов Комитета по беспристрастности, не причастного к сути апелляции, который анализирует поступившие материалы и в случае необходимости запрашивает дополнительную информацию от обеих сторон. Все дополнительные материалы подшиваются в уже сформированное дело и передаются секретарю (заместителю председателя) Комитета по беспристрастности и хранятся у него в сейфе до заседания Комитета по беспристрастности.

Апелляции рассматриваются Комитетом по беспристрастности в срок не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации. Члены Комитета по беспристрастности непосредственно причастные к сути апелляции не участвуют в принятии решения.

При проведении процедуры рассмотрения апелляции соблюдаются следующие принципы:

- конфиденциальность информации, затрагивающей право собственности;
- своевременность уведомления заинтересованных сторон о заседании апелляционной комиссии, предназначенной для официального рассмотрения апелляции;
- заинтересованная сторона должна быть ознакомлена с процедурой апелляции;
- решение по апелляции должно быть беспристрастным;
- результаты апелляции должны быть доведены всем участвующим сторонам;
- соблюдение сроков рассмотрения апелляции.

Орган по сертификации в письменном виде информирует заявителя о ходе работы с апелляцией и ее результатах.

Заинтересованные стороны имеют право присутствовать на заседании апелляционной комиссии, для чего они уведомляются о времени ее заседания не менее чем за три дня.

После официального рассмотрения апелляции Комитет по беспристрастности извещает стороны о принятом решении в письменном виде.

Результаты рассмотрения апелляции, а также принятые по ним меры регистрируются в «Журнале регистрации апелляций», а все материалы подшиваются в дело. Дела в сброшюрованном виде с составленной описью и сквозной нумерацией передаются в архив ответственному за делопроизводство и хранятся в органе по сертификации.

Орган по сертификации документирует весь процесс приемки, оценки и принятия решений по апелляциям.

Процесс работы с апелляциями является общедоступным (процедуры обращения с апелляциями размещены в свободном доступе на сайте oitsp.by).

Орган по сертификации несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса работы с апелляциями. Орган по сертификации гарантирует, что персонал, вовлеченный в процесс работы с апелляциями, не принимал участия в подтверждении соответствия и ранее не участвовал в деятельности, которая составляет предмет апелляции.

Орган по сертификации гарантирует при подаче апелляции ее рассмотрение и принятие решения по ней, отсутствие каких-либо дискриминирующих действий в отношении заявителя апелляции.

Орган по сертификации по окончании процесса рассмотрения апелляции предоставляет заявителю апелляции официальное письменное уведомление, зарегистрированное в журнале исходящей корреспонденции.

Сформированное дело по рассмотрению апелляции хранится в органе по сертификации.

Каждый заявитель на подтверждение соответствия продукции или ее потребитель имеет возможность обратиться с жалобой с выражением неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации на всех этапах подтверждения соответствия продукции.

Процесс работы с жалобами является общедоступным (процедуры обращения с жалобами размещены в свободном доступе на сайте oitsp.by). Подача жалобы не приостанавливает действие принятого решения. Орган по сертификации гарантирует, что персонал, вовлеченный в процесс работы с жалобами, не принимал участия в подтверждении соответствия и ранее не участвовал в деятельности, которая составляет предмет жалобы.

Поступающие жалобы регистрируются в книге замечаний и предложений Белорусско-Российского университета. Книга замечаний и предложений ведется и хранится в канцелярии.

Ответственность за регистрацию поступающих в орган по сертификации жалоб и хранение материалов по результатам их рассмотрения возложена на ответственного за делопроизводство.

Орган по сертификации письменно информирует заявителя о получении жалобы с предоставлением информации, подтверждающей относится ли жалоба к деятельности органа по сертификации (в этом случае орган по сертификации принимает жалобу к рассмотрению) или не относится.

Если жалоба связана с деятельностью органа по сертификации по подтверждению соответствия, за которую он несет ответственность, то по ней ведется работа.

Руководитель органа по сертификации, после предварительного рассмотрения жалобы, передает ее с соответствующей резолюцией для рассмотрения ее на Совете по сертификации. Контроль проведения работ по рассмотрению жалобы осуществляет руководитель органа по сертификации.

Жалоба к деятельности органа по сертификации рассматривается Советом по сертификации в срок не позднее пятнадцати дней со дня ее регистрации. При необходимости проведения специальной проверки, получения дополнительной информации - в срок не позднее одного месяца со дня ее регистрации.

При проведении процедуры рассмотрения жалобы соблюдаются следующие принципы:

- конфиденциальность информации (так как процесс приемки, оценки и принятия решения по жалобам имеет отношение к предъявителю жалобы и предмету жалобы);

- своевременность уведомления заинтересованных сторон о заседании Совета по сертификации, предназначенного для официального рассмотрения жалобы;

- беспристрастность рассмотрения и принятия решения по жалобе;

- своевременность выполнения соответствующих коррекций и корректирующих действий и соблюдения лимита времени для рассмотрения жалобы.

- своевременность уведомления всех участвующих сторон о результатах работы по жалобе.

Совет по сертификации анализирует поступившие материалы, определяет порядок их рассмотрения, при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

Заинтересованные стороны имеют право присутствовать на заседании Совета по сертификации, для чего они уведомляются о времени его заседания не менее чем за 3 дня.

После официального рассмотрения жалобы орган по сертификации извещает заявителя о принятом решении Совета по сертификации в письменном виде.

Результаты рассмотрения жалоб(ы), а также принятые по ним меры регистрируются в книге замечаний и предложений, а все материалы подшиваются в дело.

Орган по сертификации (Комитет по беспристрастности) несет ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации для принятия решения в отношении жалобы (апелляции).

Орган по сертификации определяет вместе с организацией и предъявителем жалобы необходимо ли разглашать предмет жалобы и решение по ней и если да, то до какой степени.

Для предотвращения конфликта интересов персонал органа по сертификации (в том числе управленческий), который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу, не привлекается органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заказчика в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика.