

Процедуры обращения с апелляциями

Каждый потребитель имеет возможность подачи апелляции к руководителю органа по сертификации или в Госстандарт в случае его несогласия с решением органа по сертификации на всех этапах сертификации продукции и инспекционного контроля.

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

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 решения по подтверждению 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 предьявителя апелляции.

Апелляции о деятельности органа по сертификации рассматриваются управляющим Советом в 2-х недельный срок с момента их поступления. Члены управляющего Совета непосредственно причастные к сути апелляции не имеют право решающего голоса.

Апелляции, поступающие в письменном виде, регистрируются в журнале, и передаются руководителю органа по сертификации. Руководитель органа с соответствующей резолюцией передает уже сформированное дело одному из членов управляющего Совета, 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 управляющего Совета и хранятся у него до заседания управляющего Совета.

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 претензии апелляционная комиссия извещает стороны о принятом решении в письменном виде.

При наличии возражений по решению апелляционной комиссии и невозможности самостоятельного двустороннего разрешения спора на месте, сторона, имеющая претензию, направляет ее в Национальный орган по оценке соответствия Республики Беларусь, решение которого является окончательным.

При проведении процедуры 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;
- соблюдены сроки проведения апелляции.

Результаты рассмотрения апелляций, а также принятые по ним меры регистрируются, а все материалы подшиваются в дело. Дела передаются в архив.

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

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

Процедуры обращения с жалобами

Каждый потребитель имеет возможность обратиться с жалобой в случае его несогласия с решением органа по сертификации на всех этапах подтверждения соответствия продукции и инспекционного контроля.

Подача жалобы не приостанавливает действие принятого решения. Орган по сертификации гарантирует, что персонал, вовлеченный в процесс работы с жалобами, не принимал решения по подтверждению соответствия и ранее не участвовал в деятельности, которая составляет предмет жалобы.

После получения жалобы орган по сертификации подтверждает, связана ли жалоба с деятельностью по подтверждению соответствия, за которую он несет ответственность, и если да, ведет по ней работу. Если жалоба касается сертифицированной организации, то вопрос рассматривается на управляющем Совете.

Жалоба к деятельности органа по сертификации рассматривается управляющим Советом, в течение семи дней с момента поступления. При необходимости проведения специальной проверки, получения дополнительной информации руководитель органа по сертификации может продлить срок рассмотрения, но не более чем на 7 дней, с одновременным уведомлением об этом предъявителя.

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

Руководитель органа по сертификации, после рассмотрения жалобы, передает ее с соответствующей резолюцией для оформления приказа о создании апелляционной комиссии для рассмотрения жалобы. Контроль проведения работ по рассмотрению жалобы осуществляет руководитель органа по сертификации.

Апелляционная комиссия анализирует поступившие материалы, определяет порядок их рассмотрения, при необходимости запрашивает

дополнительную информацию от обеих сторон и о результатах своей работы докладывает на управляющем Совете.

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

После официального рассмотрения жалобы управляющий Совет извещает предъявителя о принятом решении в письменном виде.

При наличии возражений по решению управляющего Совета и невозможности самостоятельного двухстороннего разрешения спора на месте, сторона, имеющая жалобы, может направить ее в Национальный орган по оценке соответствия Республики Беларусь.

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 управляющего Совета, предназначенного для официального рассмотрения жалобы;

- беспристрастность 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.

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 несет ответственность за сбор и верификацию всей необходимой информации для проверки достоверности жалобы.

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.

Ответственность за регистрацию поступающих в орган по сертификации жалоб и хранение материалов по результатам их рассмотрения возложена на заместителя руководителя органа по сертификации.