

Поступившая в орган по сертификации официальная жалоба и апелляция на неудовлетворенность деятельностью органа по сертификации и на сертифицированную им продукцию регистрируются в «Журнале регистрации жалоб, апелляций и принятых решений органа по сертификации».

Руководитель органа по сертификации анализирует поступившую жалобу и, в зависимости от ее содержания, правовой обоснованности и степени участия сотрудников органа по сертификации, представляет на заседании Совета по сертификации органа по сертификации взрывозащищенного и горно-шахтного оборудования ОАО «Белгорхимпром» (далее - Совет), Совет рассматривает полученные материалы с привлечением при необходимости, эксперта-аудитора, отвечающего за оценку соответствия, ставшую причиной разногласий.

После получения жалобы или апелляции, орган по сертификации подтверждает получение официальной жалобы или апелляции

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

Решения по удовлетворению жалобы или апелляции принимаются, или рассматриваются и утверждаются, лицом(ами), не принимавшим участия в деятельности по сертификации, связанной с жалобой или апелляцией.

По результатам анализа причин возникновения жалобы Совет оформляет рекомендации и предложения и разрабатывает корректирующие действия, исключающие возможность повторения выявленных нарушений, а также предложения по решению спорных вопросов.

Контроль за исполнением разработанных корректирующих действий возлагается на руководителя органа по сертификации.

При возникновении спорных вопросов по результатам сертификации продукции заявитель может обжаловать действия (бездействия) органа по сертификации в Национальном органе по оценке соответствия – Государственном комитете по стандартизации Республики Беларусь, Национальном органе по аккредитации Республики Беларусь, а в случае несогласия с их решением – в суде.

Результаты рассмотрения жалобы оформляются актом. Акт подписывается членами Комиссии по оценке.

Во всех случаях решения по жалобе направляются заявителю и регистрируются в журнале.

Апелляции рассматриваются комиссией по апелляциям Национального органа по оценке соответствия Республики Беларусь. Рассмотрение решений по апелляциям, принятых комиссией по апелляциям, проводится на заседании Комиссии по оценке.

Орган по сертификации официально уведомляет апелланта о результате и окончании процесса рассмотрения апелляции.

Письменные обращения рассматриваются в срок не позднее пятнадцати дней со дня регистрации, а обращения, требующие дополнительного

изучения и проверки, не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Лица, виновные в выявленных нарушениях, подвергаются дисциплинарному или материальному наказанию в соответствии с приказом дирекции предприятия, издаваемым по результатам рассмотрения апелляции.