

## Жалобы и апелляции

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, после получения жалобы или апелляции, анализирует (определяет), относится ли жалоба или апелляция к деятельности по сертификации, и, в зависимости от ее содержания, правовой обоснованности и степени участия сотрудников органа по сертификации. Жалобы представляются на заседание Совета, где принимается решение. Совет рассматривает полученные материалы с привлечением при необходимости для разъяснений, эксперта-аудитора, отвечающего за оценку соответствия, ставшую причиной разногласий. Апелляция представляется на рассмотрение в Комиссию по оценке.

Орган по сертификации при получении официальной жалобы или апелляции подтверждает получение в том виде, в котором она поступила (электронном письмом или на бумажном носителе).

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.

В целях предотвращения конфликта интересов, персонал (в том числе управленческий), который предоставлял заявителю консультирование, или был нанят заявителем на работу, не привлекается органом по сертификации для анализа или принятия решения по жалобе или апелляции этого заявителя в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заявителя.

По результатам анализа причин возникновения жалобы Совет оформляет рекомендации и предложения и разрабатывает корректирующие действия, исключая возможность повторения выявленных нарушений. Рассмотрение жалобы оформляется решением Совета и направляется заявителю, с регистрацией в журнале. Заявитель может обжаловать действия

(бездействия) органа по сертификации в Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь и другие органы государственной власти в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Беларусь.

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

Апелляции на принятые решения органа по сертификации рассматриваются на заседаниях Комиссии с оформлением решения. Решение Комиссии для руководителя органа по сертификации является обязательным, и он несет ответственность за информирование заявителя о принятом решении. Секретарь письменно информирует заявителя о принятом решении в отношении поданной апелляции. В случае несогласия с принятым решением заявитель вправе обратиться с жалобами на неправомерные действия (бездействие) аккредитованного органа по сертификации в Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь и другие органы государственной власти в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Беларусь. При этом к заявлению по спорным вопросам прикладываются документы, связанные с предметом конфликта.

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.