

Жалобы и апелляции

1. Обращение с жалобами

Орган по сертификации обеспечивает доверие к деятельности по сертификации путем объективного реагирования на жалобы, что является важным средством защиты органа по сертификации, его заказчиков и других потребителей сертификации от ошибок, упущений или необдуманного поведения.

Жалобы, поступающие в ЦСМС могут касаться деятельности органа по сертификации или сертифицированной организации.

Документально оформленная жалоба, должна содержать:

- наименование и (или) адрес организации (должность, фамилию, имя, отчество должностного лица), в которую направляется жалоба;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения (при подаче жалобы юридическим лицом), фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать жалобу;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) (при подаче жалобы гражданином);
- изложение предмета и сути жалобы;
- определяются потенциальные стороны – участники конфликта;
- описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в орган по сертификации;
- подпись заявителя.

Заявитель может оформить жалобу на деятельность органа по сертификации или сертифицированную организацию, которая записывается в Книгу замечаний и предложений или подать жалобу в виде оформленного документа.

Поступившие документально оформленные жалобы регистрируются секретарем в журнале регистрации обращений граждан организации и передаются руководителю органа по сертификации. В случае, если жалоба относится к деятельности органа по сертификации, руководитель органа по сертификации назначает специалиста, ответственного за сбор и верификацию информации, необходимой для принятия решения в отношении жалобы.

Жалоба передается с соответствующей резолюцией руководителя органа по сертификации в Совет по сертификации для дальнейшей работы по ней.

Совет по сертификации анализирует поступившие материалы для подтверждения того, что:

- жалоба связана с деятельностью по подтверждению соответствия, за которую несет ответственность орган по сертификации;
- информация в жалобе - достоверная.

При необходимости, Совет по сертификации запрашивает у предъявителя жалобы дополнительную информацию.

Если информация в жалобе не связана с деятельностью по подтверждению соответствия, за которую несет ответственность орган по сертификации, последний уведомляет об этом предъявителя жалобы.

В случае поступления жалобы, содержащей вопросы, не относящиеся к компетенции органа по сертификации, назначенный исполнитель в течение пяти дней направляет жалобу для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляет заявителя в тот же срок, либо в тот же срок, в порядке установленном Законом Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц", оставляют

сертифицированную организацию, которая записывается в Книгу замечаний и предложений или подать жалобу в виде оформленного документа.

Поступившие документально оформленные жалобы регистрируются секретарем в журнале регистрации обращений граждан организации и передаются руководителю органа по сертификации. В случае, если жалоба относится к деятельности органа по сертификации, руководитель органа по сертификации назначает специалиста, ответственного за сбор и верификацию информации, необходимой для принятия решения в отношении жалобы.

Жалоба передается с соответствующей резолюцией руководителя органа по сертификации в Совет по сертификации для дальнейшей работы по ней.

Совет по сертификации анализирует поступившие материалы для подтверждения того, что:

- жалоба связана с деятельностью по подтверждению соответствия, за которую несет ответственность орган по сертификации;
- информация в жалобе - достоверная.

При необходимости, Совет по сертификации запрашивает у предъявителя жалобы дополнительную информацию.

Если информация в жалобе не связана с деятельностью по подтверждению соответствия, за которую несет ответственность орган по сертификации, последний уведомляет об этом предъявителя жалобы.

В случае поступления жалобы, содержащей вопросы, не относящиеся к компетенции органа по сертификации, назначенный исполнитель в течение пяти дней направляет жалобу для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляет заявителя в тот же срок, либо в тот же срок, в порядке установленном Законом Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц", оставляют обращение без рассмотрения по существу и уведомляют об этом заявителя с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Совет по сертификации в срок не позднее пятнадцати дней со дня регистрации жалобы, рассматривает жалобу на заседании Совет по сертификации. Жалобы, требующие расширенного изучения и проверки, рассматриваются в срок не позднее одного месяца со дня ее регистрации.

Если жалоба касается качества сертифицированной продукции и услуг, Совет по сертификации:

- в течение не более 3-х дней передает жалобу владельцу сертификата соответствия;
- подтверждает предъявителю жалобы ее получение;
- обеспечивает рассмотрение жалобы в том числе, при необходимости, как у владельца сертификата соответствия, так и у предъявителя жалобы;
- рассматривает выполнение (невыполнение) владельцем сертификата соответствия обязательств, предусмотренных соглашением по сертификации, на которого поступила жалоба.

Результаты рассмотрения жалобы, включая действия, предпринятые в ответ на нее, регистрируется по формам, приемлемым для каждой конкретной ситуации, либо в виде протокола заседания Совета по сертификации.

На заседание Совета по сертификации могут привлекаться юрисконсульт и специалисты инспекции государственного надзора (при необходимости). При этом ни один из членов совета не должен иметь в прошлом отношения к предмету жалобы. А также для анализа и принятия решения по жалобе не должен привлекаться персонал, который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика. В противном случае данное лицо отстраняется от рассмотрения жалобы.

Весь процесс приемки, оценки и принятия решений по жалобе документируется секретарем Совета по сертификации.

Совет по сертификации официально извещает подателя жалобы о результатах рассмотрения жалобы не позднее одного месяца после ее регистрации.

ЦСМС совместно с сертифицированной организацией и подателем жалобы принимает решение, станут ли предмет жалобы и принятие решения общедоступны и в какой степени. Данное решение оформляется документально посредством официальной переписки.

При проведении процедуры по обращению с жалобами, соблюдаются следующие принципы:

- конфиденциальность информации, затрагивающей интересы заявителя жалобы и сертифицированных продукции и услуг;
- заинтересованная сторона должна быть ознакомлена с процедурой обращения с жалобами;
- результаты о состоянии работ с жалобой, если возможно, представляются заявителю жалобы;
- соблюдение сроков рассмотрения жалобы в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Анонимные жалобы рассмотрению не подлежат.

2. Апелляции

Каждый заявитель имеет возможность обратиться с апелляцией в Комитет по защите беспристрастности в случае его несогласия с решением Совета по сертификации.

Апелляция должна содержать:

- почтовый и электронный адреса, телефон стороны, в отношении которой подается апелляция;
- изложение предмета спора;
- описания решений, имеющих место на момент подачи спора или иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;
- причину обращения;
- предложение решения спора для обсуждения комитетом по защите беспристрастности;
- подпись, уполномоченного лица, с приложением доказательства таких полномочий.

Апелляция должна включать приложения, содержащие доказательства и/или документы, на которых основано решение Совета по сертификации.

Рассмотрение апелляции осуществляет Комитет по защите беспристрастности органа по сертификации ЦСМС согласно Положения о Комитете по защите беспристрастности, также могут привлекаться юристконсульт, специалисты государственного надзора и иные специалисты (при необходимости). При этом ни один из членов комиссии не должен участвовать в соответствующем аудите и в выработке заключения по нему. А также для анализа и принятия решения по апелляции не должен привлекаться персонал, который предоставлял заказчику консультирование или был нанят заказчиком на работу в течение двух лет после окончания консультирования или работы на заказчика. В противном случае данное лицо отстраняется от рассмотрения апелляции.

В ЦСМС установлена следующая процедура получения, оценки и принятия решения по апелляциям:

Апелляция подается стороной, право которой, по ее мнению, нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону по существу, в течение тридцати календарных дней со дня получения решения Совета по сертификации.

Апелляция с приложениями регистрируется в журнале учета жалоб и апелляций, хранящемся в органе по сертификации и передается председателю Комитета по защите беспристрастности. Ответственность за регистрацию поступающих в орган по сертификации апелляций, проверку достоверности апелляции, сбор и верификацию всей необходимой информации и хранение материалов по результатам их рассмотрения возложена на начальника отдела сертификации.

Комитет по защите беспристрастности письменно информирует заявителя в 3-х дневный срок о получении от него апелляции и направляет информацию о запланированных сроках принятия решения, а также о ходе рассмотрения апелляции. Если ранее заявленные сроки рассмотрения апелляции нарушаются, заявителя письменно информируют о новых сроках рассмотрения.

Комитет по защите беспристрастности анализирует поступившие материалы для проверки достоверности и расследования апелляции, при необходимости запрашивает необходимую дополнительную информацию от обеих сторон. Весь процесс приемки, оценки и принятия решений по апелляции документируется.

Апелляция рассматривается не позднее одного месяца со дня ее регистрации, а апелляция, не требующая дополнительного изучения и проверки – не позднее пятнадцати дней. При необходимости проведения специальной проверки, запроса необходимой информации председатель Комитета по защите беспристрастности может продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с одновременным уведомлением об этом заявителя.

Комитет по защите беспристрастности по окончании процесса рассмотрения апелляции предоставляет заявителю официальное письменное уведомление.

Решение, принятое Комитетом по защите беспристрастности, содержащие выводы о наличии любых несоответствий в деятельности органа по сертификации, рассматривается председателем Комитета по защите беспристрастности и устанавливаются причины и корректирующие действия по выявленным несоответствиям.

Комитет по защите беспристрастности доводит свои решения (рекомендации) по устранению причин появления апелляции до сведения органа по сертификации.