

РАБОТА С АПЕЛЛЯЦИЯМИ и ЖАЛОБАМИ

АПЕЛЛЯЦИИ

Апелляции на решения органа по сертификации систем менеджмента подаются в письменном виде не позднее месяца после получения уведомления о принятом решении и регистрируются в установленном порядке секретарем приемной руководителя.

Подача апелляции не останавливает действия принятого решения.

С резолюцией руководителя органа апелляция поступает заместителю директора, который отписывает ее начальнику отдела систем управления для ознакомления и подготовки необходимых документов по существу вопроса. Персонал, участвовавший в проведении аудитов и принятии решений по сертификации, не привлекается для работы с апелляцией.

Апелляции рассматриваются на заседании Совета по сертификации, с регистрацией решения в протоколе заседания.

Рассмотрение апелляций, претензий осуществляется не позднее одного месяца после их получения.

В течение месяца со дня регистрации апелляции принимается решение по существу апелляции. О решении письменно уведомляют заявителя.

В случае несогласия с принятым решением, заявитель вправе обратиться в Национальный орган по оценке соответствия Республики Беларусь.

При этом к заявлению по спорным вопросам прикладываются документы, связанные с предметом конфликта.

Национальный орган по оценке соответствия устанавливает срок решения спорных вопросов, и, в случае необходимости, назначает повторную проверку системы менеджмента предприятия-заявителя специально сформированной для этой цели командой по аудиту.

Если в результате рассмотрения апелляции, претензии выявлены недостатки в деятельности органа по сертификации, комиссией назначенной руководителем органа по сертификации, разрабатываются организационно-технические мероприятия, исключающие возможность повторения выявленных нарушений.

Контроль выполнения разработанных мероприятий возлагается на заместителя директора по сертификации.

ЖАЛОБЫ

Делопроизводство по обращениям граждан (жалобам) ведет секретарь приемной руководителя в соответствии.

С резолюцией руководителя органа, директора государственного предприятия «Гомельский ЦСМС», жалоба поступает заместителю директора, который отписывает ее начальнику отдела систем управления (ОСУ) для ознакомления и подготовки необходимых документов по существу вопроса. Персонал, участвовавший в проведении аудитов и принятии решений по сертификации, не привлекается для работы с жалобой.

В течение месяца со дня регистрации жалобы принимается решение по существу жалобы в рабочем порядке, по решению руководителя органа по сертификации систем менеджмента, вопрос выносится на заседание Совета по сертификации. О решении письменно уведомляют заявителя.

Конфликтные ситуации рассматриваются начальником ОСУ в процессе проведения работ по сертификации систем менеджмента и инспекционных контролей.

Решение о необходимости разглашения предмета жалобы и решение по ней орган по сертификации принимает совместно с организацией и заявителем жалобы.