

При возникновении спорных вопросов в деятельности органа по сертификации систем менеджмента в рамках Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь организация-заявитель и другие заинтересованные стороны могут подать жалобу в аккредитованный орган по сертификации, апелляцию в Комитет по обеспечению беспристрастности органа по сертификации систем менеджмента. Сроки рассмотрения апелляций, жалоб определены в Законе Республики Беларусь №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Апелляции

Апелляции на решения органа по сертификации систем менеджмента подаются в письменном виде не позднее месяца после получения уведомления о принятом решении по адресу: г. Гомель, 246015, ул. Лепешинского, 1, и регистрируются в установленном порядке секретарем приемной руководителя. Орган по сертификации подтверждает получение апелляции заявителю любым удобным способом. Подача апелляции не останавливает действия принятого решения. С резолюцией руководителя органа апелляция поступает заместителю директора по стандартизации и сертификации, который отписывает ее начальнику ОСМ 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 Комитета по обеспечению беспристрастности, с регистрацией решения в протоколе заседания. Максимальный срок рассмотрения апелляций, претензий – не позднее одного месяца после их получения. В случае несогласия с решением заявитель имеет право на обжалование в соответствии с Законом Республики Беларусь № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Орган по сертификации не осуществляет какие-либо дискриминирующие действия в отношении лиц, подавших апелляцию. Комитет по беспристрастности уведомляет письменно о завершении рассмотрения апелляции организацию, направившую апелляцию. При этом к заявлению по спорным вопросам прикладываются документы, связанные с предметом конфликта. Контроль выполнения разработанных мероприятий возлагается на руководителя органа (уполномоченное лицо - заместителя директора по стандартизации и сертификации).

Жалобы

Делопроизводство по обращениям граждан (жалобам) ведет секретарь приемной руководителя. С резолюцией руководителя органа жалоба поступает заместителю директора по стандартизации и сертификации, который отписывает ее начальнику ОСМ 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. Сроки и порядок рассмотрения приведены в Законе Республики Беларусь № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц». О решении письменно уведомляют заявителя. Конфликтные ситуации рассматриваются начальником ОСМ в процессе проведения работ по сертификации систем управления (менеджмента) и периодических оценок. Решение о необходимости разглашения предмета жалобы и решение по ней орган по сертификации принимает совместно с организацией и предъявителем жалобы. Орган по

сертификации обеспечивает необходимую конфиденциальность по отношению к предъявителю жалобы и предмету жалобы.